



UPPSALA
UNIVERSITET

”...it is time to bring the body back into
the information field”

En undersökning om icke-verbal kommunikation på
bibliotek och möjligheten att med skådespelarövningar
höja bibliotekariers icke-verbala kompetens

Elisabet Andersson

Institutionen för ABM
Uppsatser inom biblioteks- & informationsvetenskap ISSN 1650-4267
Masteruppsats, 30 högskolepoäng, 2011, nr 534

Författare/Author

Elisabet Andersson

Svensk titel

"...it is time to bring the body back into the information field." En undersökning om icke-verbal kommunikation på bibliotek och möjligheten att med skådespelarövningar höja bibliotekariers icke-verbala kompetens

English Title

"...it is time to bring the body back into the information field." An Investigation into Nonverbal Communication in Libraries and the Possibility of Enhancing Librarians' Nonverbal Skills through Acting Exercises

Handledare/Supervisor

Taeda Tomic

Abstract

The aim of this two-years master's thesis is to examine the role of the body and the importance of nonverbal communication in the library workplace and to explore the possibility of becoming more nonverbally skilled. For this purpose a course was developed and presented to nine librarians in a public library in the vicinity of Stockholm in February, 2011. Qualitative interviews with the librarians were conducted after the course.

Important theories for this work were Annemaree Lloyd's thoughts on corporeality, Erving Goffman's dramaturgical sociology and John Dewey's learning by doing. Theories concerning what communication and nonverbal communication really are were essential, as was literature that shows that nonverbal communication is an important aspect in the profession of the librarian.

Nonverbal signals of importance in the library setting were identified as being mainly eye contact, smiling, bodily movement towards the library user, tone of voice, proxemics (spatial distances), chronemics (time) and haptics (touch). The study also shows that the design of the library and librarians' worktools interact with the possibility to communicate nonverbally.

The course consisted of exercises normally used in the training of actors. This was based on the theory of Erving Goffman. The learning process was an example of situated learning in that it took place in the library. It also gave the participants an opportunity to share their knowledge and experience of nonverbal skills with each other. After the course the participants were given questionnaires with questions about their attitudes and experiences of nonverbal communication and their view on the course. After a week a follow-up questionnaire was distributed, in order to find out if the course had in any way had an impact on their work performance.

The investigation shows that nonverbal skills play an important role in the work of the librarian. Training in these skills has long been neglected, since they have for the most part been taken for granted. This study shows, however, that this kind of training is important. The librarians who took part in the course testify that the exercises gave them valuable practice. Nonverbal skills can be taught and learned: and "it is time to bring the body back into the information field".

Ämnesord

Icke-verbal kommunikation, kroppsspråket, bemötande, bibliotek, bibliotekarier, kommunikation

Key words

Nonverbal communication, Communication, Public libraries, Interpersonal communication, Kinesics, Bodylanguage

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställningar	6
1.2 Förklaring till hur några centrala begrepp används i uppsatsen	6
1.3 Disposition.....	7
2. Tidigare forskning	8
2.1 Icke-verbal kommunikation – allmänt	8
2.1.1 Kort historik.....	8
2.1.2 Nutida forskning.....	11
2.2 Icke-verbal kommunikation och bibliotek	12
3. Teoretiska utgångspunkter	15
3.1 Kommunikationsteori	16
3.2 Icke-verbal kommunikation	18
3.2.1 Komponenter i icke-verbal kommunikation.....	19
3.3 Icke-verbal kommunikation som del i bibliotekariens yrkeskompetens.....	24
3.3.1 Svensk Biblioteksförnings rekommendationer	25
3.3.2 Icke-verbala komponenter viktiga i bemötandet	26
3.4 Teorier om dramaturgisk sociologi, inläring och kroppens betydelse i informationsarbete.....	28
3.4.1 Erving Goffmans dramaturgiska sociologi.....	28
3.4.2 John Deweys teori om inläring.....	29
3.4.3 Corporeality	30
3.5 Sammanfattning	31
4. Metod och källmaterial.....	32
4.1 Genomförande och avgränsning	33
4.1.1 Kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier	34
4.1.2 Frågeformulären	35
5. Undersökning.....	37
5.1 Kort presentation av informanter och bibliotek	37
5.2 Kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier.....	38
5.2.1 Övningarna.....	39
5.3 Deltagarnas svar på frågeformulären.....	45
5.3.1 Medvetenhet om icke-verbal kommunikation	45
5.3.2 De icke-verbala komponenterna	47
5.3.3 Barn/vuxna.....	52
5.3.4 Arbetsmiljön.....	53
5.3.5 Kursens relevans och respons från besökare	55
5.3.6 Är icke-verbal kompetens viktig för bibliotekarier?.....	56
5.3.7 Övningarna.....	58
5.3.8 Kan man träna icke-verbal kommunikation?.....	59

5.3.9 Hur kan man lära sig icke-verbal kommunikation?.....	61
5.3.10 Övriga synpunkter	63
6. Slutdiskussion.....	65
6.1 Inledning	65
6.2 Icke-verbal kommunikation: en viktig beståndsdel i bibliotekariens yrkesroll	66
6.3 Komponenter i icke-verbal kommunikation.....	67
6.4 Hur kan man arbeta med icke-verbal kompetenshöjning?	69
6.5 Deltagarnas åsikter om kursen i icke-verbal kommunikation.....	70
6.6 Övriga lärdomar	72
6.7 Framtida forskning	72
6.8 Slutligen.....	73
7. Sammanfattning.....	74
Käll- och litteraturförteckning	76
Otryckt material	76
I författarens ägo.....	76
Tryckt material.....	76
Bilaga 1 Frågor direkt efter kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation	80
Bilaga 2 Frågor ca en vecka efter kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation	87

1. Inledning

”Alla människors möte borde vara så”, skaldar Hjalmar Gullberg om vikten av vänlighet och goda möten i människors liv.¹ Inom biblioteksvärlden har mötet och ett gott bemötande alltid varit viktigt, men *begreppet* bemötande har aktualiserats allt mer på senare år, genom till exempel fackpress och bibliotekskonferenser.² Samhället förändras, biblioteken får nya uppgifter, det blir allt viktigare att bemöta människor på ett sådant sätt att de vill komma tillbaka. Biblioteken vill gärna värna demokratiska värden och vara en mötesplats för alla i samhället och en stor del av bibliotekariens arbete sker i mötet med människor. Detta gör det allt viktigare att bibliotekarien inte bara är en duktig informationsarbetare, allt större krav ställs också på en *bemötandekompetens*.

Enligt psykologen Michael Argyle har vi människor två språk, ett verbalt och ett icke-verbalt, i dagligt tal kallat kroppsspråk.³ Båda dessa språk är viktiga i bemötandet, men det icke-verbala språket utövar vi ofta på ett mer omedvetet sätt än det verbala. Inom biblioteksrelaterad facklitteratur nämns ofta den icke-verbala kommunikationens betydelse i samband med bemötande och i riktlinjer för referensamtal, men man erbjuder inga strategier för att bli skicklig i denna kommunikation.⁴ Vad kan man göra för att bli bättre på sitt icke-verbala språk, hur höjer man sin icke-verbala kompetens?

Informationsvetaren Annemaree Lloyd, som jag citerar i titeln till denna uppsats, vill lyfta fram kroppens betydelse i informationsvetenskap och i arbetsliv. Hon anser att den uppdelning i kropp och själ som så länge varit förhärskande i vår kultur är olycklig och menar att det är viktigt att uppmärksamma att vi inte bara arbetar med intellektet, vi arbetar också med våra kroppar.⁵ Jag har tidigare utbildat mig till och arbetat som operasångerska och tal- och sångpedagog. Genom dessa erfarenheter vet jag hur betydelsefull kroppen är och har lagt märke till de spår av kroppsfientlighet som finns i vårt samhälle och den nedvärdering av kroppens betydelse som

¹ Gullberg, H. (1985), *Dikter*, s. 236.

² Sundström, K. (2008), *Bemötande på bibliotek*, s. 9.

³ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 22.

⁴ T.ex. Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referensarbete; Sundström, K. (2008), *Bemötande på bibliotek*, passim.

⁵ Lloyd, A. (2010), ”Corporeality and practice theory”, under rubriken Introduction. Citatet lyder i sin helhet: ”The corporeal experience has been ignored in information science research and it is time to bring the body back into the information field.”

Lloyd talar om. En önskan uppstod hos mig att nu när jag träder in i ett för mig nytt fält på något sätt ta med mig och föra in mina tidigare kunskaper. För att undersöka hur en kompetenshöjning av den icke-verbala kommunikationen skulle kunna gå till har jag därför för denna uppsats utarbetat en kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier bestående av grundläggande skådespelarövningar.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med den här uppsatsen har varit att undersöka relevansen av icke-verbal kompetens i bibliotekariens yrkesroll och pröva möjligheten att höja denna kompetens genom en kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation. Ytterligare ett syfte har varit att undersöka bibliotekariers syn på och erfarenheter av icke-verbal kommunikation och deras attityder till kursen. Frågeställningar jag velat få besvarade har varit:

- Kan icke-verbal kommunikation anses ingå som en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens?
- Vilka icke-verbala komponenter förefaller vara viktiga i ett gott bemötande på bibliotek?
- Behövs en kompetenshöjning på området och kan grundläggande skådespelarövningar i så fall vara ett sätt att åstadkomma detta?
- Hur ser bibliotekarier själva på icke-verbal kommunikation i sitt arbete och vad anser de om övningar av det slag som presenteras i kursen?

1.2 Förklaring till hur några centrala begrepp används i uppsatsen

Verbal/icke-verbal kommunikation: Det är vad Argyle menar med människans två språk, alltså det talade eller skrivna språket och kroppsspråket.⁶ Den här uppsatsen fokuserar på den icke-verbala kommunikationen. Det betyder inte att den verbala sidan av kommunikation är oviktig. Tvärtom. Men den har behandlats utförligt av många andra. Man bör emellertid i det följande ha i åtanke att de två företeelserna sällan uppträder isolerat. Det är praktiskt taget alltid ett samspel mellan verbal och icke-verbal kommunikation. De två kommunikationsformerna samverkar och understödjer ofta varandra, men ibland blir det motsägelsefullt och dubbla budskap uppstår.

⁶ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 22.

Icke-verbal kommunikation/kroppsspråk: Kroppsspråk är den term som är mest bekant och som används i dagligt tal. I den här uppsatsen används begreppen ibland som synonymer, men kroppsspråk utgör strikt talat en del av icke-verbal kommunikation, som alltså är ett vidare begrepp och innehåller komponenter utöver det vi normalt menar med kroppsspråk.

Användare/besökare/låntagare: Det florerar ett stort antal beteckningar på de människor som kommer till biblioteket för att låna böcker, söka information eller på något annat sätt ta del av bibliotekets tjänster. Mångfalden av benämningar hänger naturligtvis ihop med det faktum att det finns så mycket att göra på ett bibliotek idag. I texten växlar jag mellan dessa benämningar eftersom bruket skiftar i de texter jag studerat.

Informationsdisk: Liksom det finns många namn på biblioteksanvändare finns också olika namn för de stationer där bibliotekarier arbetar och möter besökare. Informationsdisk, lånedisk, referensdisk är några exempel. Jag kommer i det följande att hålla mig till informationsdisk, och det kan både innebära en disk där mycket korta kontakter sker och en plats för längre samtal.

1.3 Disposition

Uppsatsen består av tre delar. Den första ger en orientering om den icke-verbala forskningens historia och nutida läge samt mer specifikt vad som skrivits på detta område inom biblioteksvärlden. I denna del hittar man också mina teoretiska utgångspunkter och mitt metodval. I den andra delen redovisar jag själva undersökningen som består av en kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier samt de två frågeformulär deltagarna besvarade efter kursen. I den tredje delen, slutligen, förs en analys av och diskussion kring de resultat jag kommit fram till.

2. Tidigare forskning

Icke-verbal forskning har en mycket lång historia och är ett stort forskningsfält. I det följande ges en kort exposé över forskningen om icke-verbal kommunikation rent allmänt och därefter en redogörelse för några texter som rör icke-verbal kommunikation på bibliotek.

2.1 Icke-verbal kommunikation – allmänt

Avsnittet inleds med en kort historik över den icke-verbala forskningens långa historia, därefter ges en kort presentation över var forskningen står idag.

2.1.1 Kort historik

Redan de gamla grekerna... Ja, man brukar ju börja där, och mycket riktigt intresserade sig grekerna för kroppsspråket. Man diskuterade kroppskommunikation i samband med mim och pantomim och Aristoteles skapade en ansiktslära (physiognomika) där han jämförde huvudform och ansiktsuttryck hos djur och människor och tillskrev dem vissa egenskaper.⁷ Men intresset för kroppsspråk kan spåras ännu längre tillbaka. Genom studiet av skulpturer och bilder på krukor, vaser, fresker med mera från tiden innan det finns skrivna dokument, kan man sluta sig till att gester, mimik, gångstilar och andra kroppsliga uttryck har fascinerat människan i alla tider.⁸

Den klassiska retoriken, eller talekonsten, utvecklades i antikens Grekland och senare i Rom, där Marcus Fabius Quintilianus på 90-talet efter vår tideräkning början publicerade sitt inflytelserika verk *Den fulländade talaren (Institutio Oratoria)*. Här presenteras retorikens fem beståndsdelar, där den femte utgörs av framförandet (*actio*) eller föredraget (*pronuntiatio*). Det visar att man fäste stor vikt vid kroppsspråket och att man redan då var medveten om att *hur* man säger något är minst lika viktigt som *vad* man säger.⁹

⁷ Nationalencyklopedin, webbversionen, sökord: kroppsspråk [2011-03-04].

⁸ Knapp, M. L. (2006), ”An Historical Overview of Nonverbal Research”, s. 3.

⁹ Quintilianus, M. (2002), *Den fulländade talaren*, s. 53.

Fram till 1800-talet var det framförallt just inom talekonsten man ägnade sig åt icke-verbal kommunikation men vid denna tid började forskare inom skilda discipliner intressera sig för ämnet och Charles Darwin blev den förste att publicera en vetenskaplig studie av icke-verbal kommunikation, *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, som utkom 1872.¹⁰ Darwin gjorde här jämförelser mellan människors och djurs utseende och deras sätt att visa känslor.¹¹

Det var under 1900-talet som forskningen om icke-verbal kommunikation verkligen tog fart. Under första halvan av seklet intresserade man sig inom skilda discipliner för mänskliga relationer och kommunikation och viktiga förgrundsgestalter på dessa områden, med inflytande även på icke-verbala studier, var sociologen George Herbert Mead och kommunikationsteoretikerna Claude Shannon och Warren Weaver. Studiet av icke-verbal kommunikation blev nu verkligen tvärvetenskapligt och respekterat och lockade forskare inom sociologi, psykologi, antropologi, lingvistik med flera discipliner. En del forskare under den här tiden ansåg att man kan utläsa en människas personlighet genom att studera hennes beteende och fysiologi, vilket i Tyskland utnyttjades av nazisterna i förföljelsen av folkgrupper som man menade uppvisade kroppstyper och rörelsemönster som var moraliskt underlägsna.¹²

Viktigt för forskningen under första delen av 1900-talet var, att man nu kunde börja använda sig av fotografi och filminspelning och viktiga studier utfördes där man filmade människor i autentiska situationer. Dessa nya hjälpmedel gav möjlighet att i detalj studera gester, mimik och andra kroppsrörelser.¹³ 1950-talet lade grunden för ytterligare forskning och 1960- och 70-talen såg en explosion av studier om och intresse för kroppsspråk och icke-verbal kommunikation inom en mängd skilda områden.¹⁴ Här ska endast nämnas några förgrundsgestalter som kommit med rön från 50-talet och framåt och som haft stor betydelse för senare forskning.

Antropologen Ray Birdwhistell introducerade begreppet *kinesik* (eng. kinesics), som betyder ”studiet av hur man med kroppsrörelser förmedlar information”¹⁵ och kan sägas vara den del av icke-verbal kommunikation vi i dagligt tal kallar kroppsspråk. Han studerade med hjälp av filminspelningar hur människor i vardagliga situationer kommunicerar genom hållning, gester, mimik och rörelse.¹⁶

En annan antropolog, Edward T. Hall, stod för införandet av begreppet *proxemik* (eng. proxemics). Det rör studiet av vilket rumsligt avstånd människor intar till var-

¹⁰ Wikipedia, den engelska versionen, gå till: nonverbal communication [2011-01-11].

¹¹ Nationalencyklopedin, webbversionen, sökord: kroppsspråk [2011-02-25].

¹² Knapp, M. L. (2006), ”An Historical Overview of Nonverbal Research”, s. 8.

¹³ Knapp, M. L. (2006), ”An Historical Overview of Nonverbal Research”, s. 7ff.

¹⁴ Knapp, M. L. (2006), ”An Historical Overview of Nonverbal Research”, s. 9ff.

¹⁵ Nationalencyklopedin, webbversionen, sökord: kinesik [2011-02-28].

¹⁶ Knapp, M. L. (2006), ”An Historical Overview of Nonverbal Research”, s. 9ff.; Birdwhistell, R. (1960), ”Kinesics and communication”, s. 54-64.

andra i social interaktion och uppges vara kulturellt betingat, vilket kan leda till förvirring eller obehagskänslor i mötet mellan människor av skilda kulturer.¹⁷

Psykologen Paul Ekman är mest känd för att tillsammans med Wallace V. Friesen ha skapat FACS (Facial Action Coding System) som är en taxonomi över alla mänskliga ansiktsuttryck. Detta system är en vidareutveckling av det arbete den svenske professorn i anatomi, Carl-Herman Hjortsjö bedrev med bland annat studier av kvarlevor efter historiska personer.¹⁸ Ekman har även studerat icke-verbala tecken på huruvida en människa ljuger eller inte och han har en webbsida där han demonstrerar detta.¹⁹

Albert Mehrabian är en annan psykolog som ofta citeras av både forskare och lekmän. Han är känd för 7-38-55-regeln, som sägs visa på relationen mellan ord, röst och kroppsspråk i en interaktion.²⁰ Det är den här regeln som ligger till grund för det som har blivit något av ett mantra för föreläsare och andra som ägnar sig åt icke-verbal kommunikation. Ofta hör man eller läser påståenden som 'forskning visar att i ett budskap förmedlas 60 procent av informationen genom kroppsspråket, 30 procent genom rösten och endast 10 procent genom orden'. Siffrorna kan variera, men kontentan är att kroppsspråket och rösten är mycket viktigare som informationsbärare än det verbala ordet. Emellertid är detta att dra Mehrabians undersökning för långt, vilket han själv med emfas påpekar på sin webbsida. Hans experiment rörde sig om kommunikation av känslor och attityder, och inte hur mycket information i allmänhet som förmedlas på andra sätt än genom orden.²¹ Men hans och andras forskning tyder ändå på att kroppsspråk och röst är mycket viktiga, speciellt om budskapet är motsägelsefullt, dvs. om det talade ordet säger en sak och kroppsspråket en annan.²²

Psykologen Michael Argyle är också inflytelserik på området och ofta citerad. Hans arbeten inom icke-verbala signaler rör framförallt blicken. Tillsammans med Janet Dean formulerade han jämviktsteorin som handlar om hur människor skapar och upprätthåller en behaglig och passande nivå i social interaktion med ögon, leende med flera andra subtila signaler. En del människor blir ängsliga om ögonkontakten varar för länge och det beror också på situationen hur länge en sådan kontakt kan upprätthållas.²³

¹⁷ Knapp, M. L. "An Historical Overview of Nonverbal Research", s. 9; *Wikipedia*, den engelska versionen, gå till: proxemics [2011-02-28].

¹⁸ Fridlund, A. J. & Russell, J. A. (2006), "The Functions of Facial Expressions", s. 304.; *Wikipedia*, den engelska versionen, gå till: Facial Action Coding System [2011-04-25]; *Nationalencyklopedin*, webbversionen, sökord: Carl-Herman Hjortsjö [2011-04-25].

¹⁹ Paul Ekmans webbsida [2011-04-25].

²⁰ Mehrabian, A. (1971), *Silent messages*, s. 40-56.

²¹ Albert Mehrabians webbsida [2011-04-25]; på *Google* ger sökordet 'the mehrabian myth' i skrivande stund nästan 10 000 träffar [2011-04-25].

²² Mehrabian, A. (1971), *Silent messages*, s. 55f.

²³ Argyle, M. (1969), *Social interaction*, s. 105ff.; Patterson, M. L. (2006), "The Evolution of Theories of Interactive Behavior", s. 22f.

Rent allmänt var tidsandan sådan under 60- och 70-talen att man fokuserade mycket på mänskliga relationer och känslor. Kvinnorörelsen, hippierörelsen och rädslan för kärnvapen och befolkningsexplosion bidrog till att även allmänheten fick ett ökat intresse för mänskliga relationer och ett behov av att komma i kontakt med sina egna känslor. Sensitivitetsträning blev populärt och otaliga grupper startades där man skulle lära känna sig själv, sin kropp och sitt eget inre. Nu började också marknaden för populärvetenskapliga böcker i ämnet expandera. Frilansjournalisten Julius Fast skrev 1970 boken *Body Language* som blev en bästsäljare och gjorde att kroppsspråk uppmärksammades mycket av allmänheten.²⁴

2.1.2 Nutida forskning

Som nämnts ovan tog forskningen verklig fart från och med 50-talet och många viktiga insikter har vunnits sedan dess. Icke-verbal kommunikation har visat sig vara ett ytterst komplext fenomen med samverkan mellan många olika icke-verbala signaler samtidigt och stora svårigheter att mäta och registrera komplicerade förlopp. Inte att undra på då att den tidiga forskningen ofta fokuserade på en komponent i taget, till exempel bara ansiktsuttrycket eller bara blicken. Man ägnade sig också mycket åt faktorer som lätt går att mäta, till exempel hur lång tid en ögonkontakt varar eller på hur stort avstånd människor placerar sig i olika situationer. Under den här tiden var också *avläsning* av signaler det som studerades mest.²⁵

Mer komplicerat att undersöka är system av samverkande signaler och *utsändandet* av icke-verbala budskap. Ronald E. Riggio rapporterar om egen och andras forskning i icke-verbal skicklighet, som enligt honom har tre beståndsdelar: *encoding*, förmågan att korrekt sända icke-verbala meddelanden till andra, *decoding*, förmågan att avläsa andras signaler och *regulation/control*, förmågan att kunna kontrollera sina känslor och icke-verbala uttryckssätt.²⁶ Riggio har dessutom, tillsammans med Howard S. Friedman, funnit bevis på att uttrycksfulla människor kan smitta andra med sina känslor genom icke-verbala signaler.²⁷ Vi kan alltså påverka andra i en social situation och detta kallas av Daniel Goleman, som skrivit flera böcker om detta, för emotionell intelligens och denna intelligens uppges spela en viktig roll i yrkeslivet både gentemot arbetskamrater och gentemot kunder i ett serviceyrke.²⁸

Denna känslans smitta har också beröringspunkter med forskning på automatiska reaktioner som nu har blivit ett stort och expanderande fält. Det handlar både om automatiken i avläsning, hur snabbt vi bildar oss en uppfattning om andra människor och om huruvida vi reagerar automatiskt med icke-verbala signaler på olika

²⁴ Knapp, M. L. (2006), "An Historical Overview of Nonverbal Research", s. 11.

²⁵ Patterson, M. L. & Manusov, V. (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", s. 523.

²⁶ Riggio, R. E. (2006), "Nonverbal Skills and Abilities", s. 79-95.

²⁷ Riggio, R. E. (2006), "Nonverbal Skills and Abilities", s. 86.

²⁸ Se t. ex. Goleman, D. (1999), *Känslans intelligens och arbetet*.

stimuli eller om vi kan kontrollera dem.²⁹ Det handlar alltså om *encoding*, *decoding* och *regulation/control*. Den svenske psykologen Ulf Dimberg har, baserat på bland andra Darwins och Ekmans studier av ansiktsuttryck, gjort experiment som undersöker om våra känslouttryck är biologiskt nedärvda och automatiska eller möjliga att kontrollera.³⁰ Sådana experiment kan man utföra tack vare teknik som mäter små muskelrörelser i ansiktet. Andra exempel på hur ny teknik erbjuder nya möjligheter i studiet av icke-verbala signaler är att man nu kan erhålla bilder av hjärnan där man kan studera neurologisk aktivitet vid skilda känslotillstånd.³¹

Ett annat nytt fält för forskningen utgörs av datorbaserad kommunikation där social interaktion ansikte mot ansikte saknas. Här har man funnit att människor skapar sätt att symboliskt uttrycka sig icke-verbalt genom till exempel så kallade smileys, som i detta sammanhang benämns *emotikoner* (eng. emoticons), men också med hjälp av versaler, utropstecken och liknande.³² Den icke-verbala signalen *tid* har också betydelse, till exempel genom hur snabbt man svarar på ett meddelande, så kallad responstid. Intressant för forskningen är också den möjlighet att dölja sin identitet, sitt kön, sin ålder med mera som erbjuds på nätet. Vissa forskare hävdar att en förklaring till fenomen som oförsämda och kanske till och med hatiska meddelanden och nätmobbning skulle kunna vara avsaknaden av icke-verbala uttrycksmöjligheter som närhet, ansiktsuttryck, röstläge med mera.³³

Virtuella verkligheter, avatarer och ikoner, sociala medier och videokonferenser är exempel på andra områden där forskning bara har börjat och där studiet bland annat rör de grafiska uttrycksmöjligheter som finns.³⁴ Ny teknik och nya medier erbjuder nya möjligheter för forskning i framtiden.³⁵

2.2 Icke-verbal kommunikation och bibliotek

Hur är det då i biblioteksvärlden? Har man här intresserat sig för vikten av icke-verbal kommunikation? Medvetenhet om frågan finns, men inte så många specifika studier som fokuserat just på icke-verbal kommunikation i biblioteksmiljö.

Nonverbal communication: for media, library and information specialists av Ellen Steele McCardle är en av få böcker som vänder sig till bibliotekarier och in-

²⁹ Patterson, M. L. & Manusov, V. (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", s. 525ff.

³⁰ Dimberg, U., Thunberg, M. & Grunedal, S. (2002), "Facial reactions to emotional stimuli", s. 449-471.

³¹ Patterson, M. L. & Manusov, V. (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", s. 528.

³² Patterson, M. L. & Manusov, V. (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", s. 529; Walther, J. B. (2006), "Nonverbal Dynamics in Computer-Mediated Communication", s. 469f.

³³ Walther, J. B. (2006), "Nonverbal Dynamics in Computer-Mediated Communication", s. 461-479.

³⁴ Walther, J. B. (2006), "Nonverbal Dynamics in Computer-Mediated Communication", s. 461-479.

³⁵ Patterson, M. L. & Manusov, V. (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", s. 531f.

formationssspecialister med tonvikt på icke-verbal kommunikation. Boken kom i en tid när arbetsförhållandena började anta nya former genom ny teknik och nya uppgifter i ett föränderligt samhälle. Det betyder också att den är inaktuell och den är dessutom mycket allmänt hållen, trots titeln behandlar den i stort sett ingenting som specifikt rör biblioteksvärlden.³⁶

Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter av Marie L. Radford är en amerikansk kvalitativ studie som undersöker vilka faktorer som avgör vilken bibliotekarie besökare i en valsituation vänder sig till.³⁷ Mer om denna studie finns nedan, i avsnitt 3.3.2, där teoretiska utgångspunkter för uppsatsen presenteras.

På de svenska högskolorna med ABM-utbildning finns endast en uppsats med icke-verbal kommunikation i titeln, nämligen *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen* av Gunilla Karlsson.³⁸ Det är en kvalitativ intervjustudie där bibliotekarier och användare av referensservice intervjuades angående betydelsen av icke-verbal kommunikation och vilka komponenter som upplevs som viktiga i referensmötet. Även till denna studie återkommer jag i avsnitt 3.3.2.

Några magister/masteruppsatser om bemötande och referenssamtal tar upp icke-verbal kommunikation som en aspekt, och pekar därmed på vikten av icke-verbal kommunikation i detta sammanhang. Ett exempel är Susanne Leeks och Pernilla Magnussons ”...trevlig först och sedan kan man prata om det sakliga...” som undersöker vad som utmärker ett bra bemötande på bibliotek. De betraktar biblioteksyrket som ett serviceyrke och fann i sina kvalitativa intervjuer med personal och användare att icke-verbal kommunikation är viktigare för användarna än för bibliotekarierna. Ja, för användarna i denna studie var det till och med det viktigaste i mötet.³⁹

Många böcker om referenssamtal tar upp vikten av icke-verbal kommunikation. Ett exempel är *Practical Reference Work* av Denis Grogan som bland annat pekar på betydelsen av överensstämmelse mellan det talade ordet och icke-verbala signaler i referensmötet. Om det råder motsättning mellan dessa två språk, om känslor och attityder ofrivilligt pyser ut, något han benämner ’leakage’, vinner de icke-verbala signalerna mest tilltro. Han nämner också beteenden som är negativa för ett bra möte och som kanske till och med bidrar till att besökaren inte ens vågar ta kontakt med bibliotekarien. Sådana negativa beteenden kan vara om bibliotekarien inte uppmärksammar en person som närmar sig disken, eller trummar otåligt med fingrarna och suckar under ett samtal. Den icke-verbala signal som är viktigast för

³⁶ McCardle, E. S. (1974), *Nonverbal communication*.

³⁷ Radford, M. L. (1998), ”Approach or Avoidance?”.

³⁸ Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*; ABM står för arkivvetenskap, biblioteks- och informationsvetenskap och museologi.

³⁹ Leek, S. & Magnusson, P. (2007), “...trevlig först och sedan kan man prata om det sakliga...”, s. 47 och passim.

ett positivt bemötande är enligt Grogan leendet. Grogan redogör också för en undersökning som utfördes av R. M. Harris & B. G. Michell 1986, där det framkom att bibliotekariers ansiktsuttryck hade betydelse för hur besökare bedömde deras kompetens och duglighet.⁴⁰

Vikten av att visa tillgänglighet poängteras i *Conducting the reference interview* av Catherine S. Ross et al. Här omtalas att de första 30 sekunderna i en interaktion är mycket betydelsefulla för att skapa en grogrund för ett bra referenssamtal. Bibliotekarien bör genast uppmärksamma en låntagare som närmar sig, lägga åt sidan pågående arbete, le, nicka och bekräfta låntagarens närvaro. I denna bok tas också betydelsen av bibliotekets fysiska utformning upp och sådana aspekter på icke-verbal kommunikation som återkoppling och konsten att lyssna uppmärksam.⁴¹

I *The reference interview as a creative art* av Elaine Z. Jennerich och Edward J. Jennerich använder man, med inspiration av Erving Goffman (som kommer att avhandlas närmare i avsnitt 3.4.1), teatertermer för att beskriva bibliotekariens yrkesutövning och biblioteket som arbetsplats. Här talas om en hantverksskicklighet som man kan lära sig, precis som en skådespelare lär sig sina verktyg för att kunna spela sin roll väl. I bibliotekariens hantverksskicklighet ingår enligt Jennerich & Jennerich tolv komponenter. Av dessa tolv är fyra icke-verbala, och uppges vara lätta att lära sig och möjliga att ständigt öva i vardagliga situationer. De fyra är ögonkontakt, en avspänd hållning, gester och ansiktsuttryck/röstläge. För att lära ut referenssamtalets tekniker har man låtit biblioteksstudenter spela upp scener för varandra, bestående av möten mellan bibliotekarie och besökare. Dessa scener har sedan bevitnats och analyserats av övriga studenter.⁴²

⁴⁰ Grogan, D. (1992), *Practical reference work*, s. 101-106.

⁴¹ Ross, C. S., Nilsen, K. & Dewdney, P. (2002), *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*, kap 2; se vidare om återkoppling i avsnitt 3.2.1.

⁴² Jennerich, E. Z. & Jennerich, E. J. (1987), *The reference interview as a creative art*, kap. 2-3.

3. Teoretiska utgångspunkter

Annemaree Lloyd, som jag citerar i titeln, pekar på hur det fysiska och kroppsliga, det hon kallar corporeality, har nedvärderats och negligerats i det västerländska samhället och framförallt i utbildningsväsendet, till förmån för intellektet och det kognitiva, alltsedan Descartes på 1600-talet formulerade sin metafysik. Hennes tankar om kroppens betydelse i en yrkesroll har varit mycket viktiga i min undersökning av icke-verbal kommunikation på bibliotek, och för den kurs för bibliotekarier jag utformat för den här uppsatsen.

Ett avstamp för utformandet av kursen har varit Erving Goffmans dramaturgiska sociologi, som utgår från att vi intar olika roller och framträder som aktörer på en scen i våra sociala interaktioner. Detta har inspirerat mig att undersöka om grundläggande teaterövningar kan vara ett sätt för bibliotekarier att höja sin icke-verbala kompetens. Betydelsefullt för utformandet av de praktiska övningar som ingår i kursen har också John Deweys tankar om inläring varit. Denna teori innebär att vissa saker lär man sig bäst genom praktiskt handlande.

För att utforma övningarna i min kurs har jag med hjälp av litteratur och forskning kring icke-verbal kommunikation gjort en kartläggning av vad begreppet icke-verbal kommunikation egentligen innebär. Dessa texter är främst lingvisten Jens Allwoods *Icke-verbal kommunikation: en översikt*, Michael Argyles *Kommunikation mellan människor* och *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*.⁴³

Med hjälp av några texter som rör icke-verbal kommunikation på bibliotek har jag fått belägg för att detta är något som anses vara en viktig del i bibliotekariens yrkeskompetens, och också mer specifikt vilka icke-verbala signaler som tycks vara viktigast i bemötandet av biblioteksbesökare. Dessa texter är *Svensk biblioteks-förenings rekommendationer för referens- och informationsarbete* och *Approach or Avoidance?* av Marie L. Radford samt *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen* av Gunilla Karlsson.⁴⁴

För att underlätta förståelsen av övrig text börjar jag presentationen av de teoretiska utgångspunkterna med frågan om vad kommunikation, och mer specifikt,

⁴³ Allwood, J. (1980), *Icke-verbal kommunikation: en översikt*; Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*; *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication* (2006).

⁴⁴ Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete; Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?"; Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*.

vad icke-verbal kommunikation är. Sedan följer en genomgång av Svensk biblioteksförningens rekommendationer och de två kvalitativa studierna om icke-verbal kommunikation på bibliotek, följt av Goffmans, Deweys och Lloyds teorier.

3.1 Kommunikationsteori

”Kommunikation är en av de mänskliga aktiviteter som alla känner till men få kan definiera tillfredsställande.” Denna utsaga ges av medieforskaren John Fiske i boken *Kommunikationsteorier*.⁴⁵ En närmare precision får vi av *Nationalencyklopedin*, som uppger att ordet kommunikation kommer av latinets *communicatio* som betyder ”ömsesidigt utbyte”, och handlar om ”överföring av information mellan människor, djur, växter eller apparater.”⁴⁶

Det finns en mängd teorier kring kommunikation. Claude Shannon och Warren Weaver ställde redan på 1940-talet upp en kommunikationsmodell som har blivit mycket välkänd och inspirerat många andra kommunikationsteoretiker. *Sändare – Signal – Mottagare* är den förenklade versionen av denna modell.⁴⁷ Men Shannon & Weavers modell innefattar egentligen några fler steg. Den börjar med en *källa* (person A) som med en *sändare* (till exempel munnen) skickar en *signal* eller ett *budskap* till en *mottagare* (kan vara ett öra) och därmed når signalen sin *destination* (person B). Som vi ser är källan och destinationen de personer som utbyter information, men ofta förenklar man modellen enligt mönstret ovan och benämner istället personerna sändare och mottagare.⁴⁸

Denna enkla, linjära modell av kommunikationsprocessen har varit till hjälp för mig i min undersökning av icke-verbal kommunikation genom att få mig att skilja på sändandet och mottagandet av icke-verbala signaler. När man talar om kroppsspråk tänker nog de flesta människor på avläsandet och tolkandet av andra människors signaler, men det som den här studien velat undersöka är de signaler vi sänder ut och hur vi kan bli mer medvetna om vad vi säger med vårt kroppsspråk, så att vi förmedlar det vi verkligen vill förmedla. Denna kommunikationsmodell stämmer också bra med Ronald E. Riggios icke-verbala modell *encoding – decoding*, som omtalades i avsnitt 2.1.2.

I boken *Kommunikation: samspel mellan människor* påpekar emellertid Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarson att kommunikation sällan är så enkelriktad som dessa modeller ger sken av. I själva verket är det oftast så att när människor samtalar är de både sändare och mottagare samtidigt. Kodning och avkodning sker

⁴⁵ Fiske, J. (1990), *Kommunikationsteorier*, s. 11.

⁴⁶ *Nationalencyklopedin*, webbversionen, sökord: kommunikation [2011-03-24].

⁴⁷ Fiske, J. (1990), *Kommunikationsteorier*, s. 17ff.

⁴⁸ Dimpleby, R. & Burton, G. (2002), *Kommunikation är mer än ord*, s. 42ff.

simultant hela tiden, både verbalt och icke-verbalt.⁴⁹ Detta tas också upp av Richard Dimbleby och Graeme Burton i *Kommunikation är mer än ord*. Här införs, på tal om att kommunikation är dubbelriktad, begreppet feedback, eller respons, på ett budskap och författarna menar att denna feedback skickas genom verbala eller icke-verbala kanaler, men att de icke-verbala oftast är de mest inflytelserika.⁵⁰

Till den linjära modellen lägger Dimbleby & Burton en kontextuell dimension, och påpekar att miljön och sammanhanget alltid styr kommunikationshandlingen. Det är en förenkling att bortse från den kontext där kommunikationen sker. Kontexten kan vara fysisk, social eller kulturell och till detta lägger Nilsson & Waldemarson den psykologiska kontexten. Som exempel på fysisk kontext nämns plats, tid och yttre händelser, medan den psykologiska innefattar känslor, tankar, attityder med mera. Den sociala kontexten handlar om identitet, status och roller och den kulturella rör gemensamma värderingar och världsbild bland annat.⁵¹

Alla dessa kontextuella dimensioner har naturligtvis inflytande på bemötandesituationen på bibliotek. Den dimension jag funnit mest betydelsefull för min undersökning är den *fysiska kontexten*, genom dess inverkan på bibliotekariers möjlighet att arbeta icke-verbalt på ett optimalt sätt. Med fysisk kontext menar jag i detta sammanhang sådana saker som bibliotekets inredning, informationsdiskens utseende och placering, vridbara datorskärmar, belysning, möjlighet för besökare att sitta under referenssamtal, headset vid telefonarbete med mera.

Vad som fattas i dessa modeller är Riggios tredje element, nämligen *regulation/control*, som har betydelse när kommunikationen är icke-verbal. Denna aspekt handlar om förmågan att kontrollera både de känslor som uppstår inom oss och de uttryck dessa känslor tar. Tillsammans med *encoding* och *decoding* utgör dessa tre vad Riggio kallar icke-verbal skicklighet, och han säger att denna skicklighet ”can be learned and improved”.⁵² Detta ser jag som viktigt för min undersökning och stöder mig också på Dimbleby & Burton som på tal om denna möjlighet att bli skickligare på kroppsspråk och icke-verbala färdigheter tar skådespelare som exempel.⁵³

Nilsson & Waldemarson pekar också på förekomsten av störningar eller brus som kan försvåra kommunikationen. ”Brus är allt det som läggs till budskapet men som inte ingick i sändarens avsikt.”⁵⁴ Detta är något som också ingår i Shannon & Weavers modell.⁵⁵ Brus kan vara av olika slag, här vill jag endast ta upp sådant som kan uppstå om det råder konflikt mellan det verbala och det icke-verbala språket.

⁴⁹ Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (1994), *Kommunikation*, s. 19.

⁵⁰ Dimbleby, R. & Burton, G. (2002), *Kommunikation är mer än ord*, s. 44, 73f.

⁵¹ Dimbleby, R. & Burton, G. (2002), *Kommunikation är mer än ord*, s. 44.; Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (1994), *Kommunikation*, s. 20.

⁵² Riggio, R. E. (2006), ”Nonverbal Skills and Abilities”, s. 80.

⁵³ Dimbleby, R. & Burton, G. (2002), *Kommunikation är mer än ord*, s. 69f.

⁵⁴ Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (1994), *Kommunikation*, s. 20.

⁵⁵ Fiske, J. (1990), *Kommunikationsteorier*, s. 19f.

Michael Argyle menar, som tidigare nämnts, att vi ofta är omedvetna om det icke-verbala språket, men om de två språken motsäger varandra tror vi mer på de icke-verbala signalerna.⁵⁶ Det är också en huvudtes i Mehrabians *Silent messages*, där han bland annat säger att det tysta, eller icke-verbala, budskapet antingen kan motsäga eller förstärka det talade ordet, men att det tysta budskapet i båda fallen är det kraftfullaste.⁵⁷ Denis Grogan använder uttrycket 'leakage' för denna företeelse.⁵⁸ Nilsson & Waldemarson menar att störningar i kommunikationen är oundvikliga, men att vi genom träning och kunskap kan reducera dem.⁵⁹

Sammanfattningsvis har vi alltså i grunden en kommunikationsmodell där budskap sänds ut och tas emot, verbalt och icke-verbalt. Detta sker alltid i någon form av *kontext*. Budskapet kan störas av brus som till exempel kan bero på att vi är omedvetna om våra icke-verbala signaler eller att vi är oförmögna att kontrollera dem. De övningar jag utarbetat för den här studien fokuserar på de signaler vi sänder ut och syftar till att höja medvetenheten om dessa många gånger omedvetna signaler, och att tillhandahålla redskap för att skaffa sig kontroll över dem.

3.2 Icke-verbal kommunikation

Begreppet icke-verbal kommunikation är mycket komplext. En grunddefinition ges i *Nationencyklopedin*: "sådana kommunikativa signaler som till skillnad från de språkliga (verbala) inte förmedlas genom tal, skrift och andra sekundärt språkbärande artefakter."⁶⁰ Det är långt ifrån självklart vilka beståndsdelar som kan sägas ingå i begreppet. Olika forskare har olika antal komponenter i sina uppräknings och klassificerar och grupperar på olika sätt. I avsnitt 3.2.1 nedan har jag sammanställt en punktlista med icke-verbala komponenter från den studerade litteraturen.

Komponenterna i icke-verbal kommunikation kan betraktas från olika aspekter. Så kan man, som till exempel Jens Allwood, gruppera de olika komponenterna med utgångspunkt från de sinnen som vi registrerar eller tar emot signalerna med. Med hörseln hör vi en människas röst, vi hör fotstamp, smackningar, visslingar med mera, medan vi med synen ser ansiktsuttryck, gester, kroppshållning för att bara ta några exempel.⁶¹

Ett annat sätt att se på icke-verbala signaler, som Allwood tar upp, är att klassificera dem som avsiktliga och kontrollerbara eller inte. En signal vi sänder helt avsiktligt är till exempel en slängkyss, medan att rodna av blygsel eller svettas av

⁵⁶ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 22.

⁵⁷ Mehrabian, A. (1971), *Silent messages*, s. 56.

⁵⁸ Grogan, D. (1992), *Practical reference work*, s. 103.

⁵⁹ Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (1994), *Kommunikation*, s. 20f.

⁶⁰ *Nationencyklopedin*, webbversionen, sökord: icke-verbal kommunikation [2011-05-03].

⁶¹ Allwood, J. (1980), *Icke-verbal kommunikation: en översikt*, s. 6-11.

nervositet, är sådana signaler vi kanske inte skulle sända ut om vi hade full kontroll över dem.⁶²

Ytterligare ett sätt att se på icke-verbal kommunikation är en uppdelning i paralingvistiska respektive extralingvistiska signaler, där de förstnämnda är sådana som understödjer och kompletterar talet, medan de sistnämnda utgörs av ljud och annat som uppträder oberoende av det talade språket. Exempel på paralingvistiska signaler kan vara betoningar i talet eller gester som understryker det man säger, medan extralingvistiska signaler kan vara gester och mimik som inte understödjer talet utan uttrycker till exempel känslotillstånd. Kläder och utsmyckning kan också vara extralingvistisk kommunikation.⁶³

Detta är några exempel på olika sätt att principiellt klassificera komponenter av icke-verbal kommunikation, men vilka beståndsdelar eller komponenter kan sägas ingå i begreppet?

3.2.1 Komponenter i icke-verbal kommunikation

Utifrån den studerade litteraturen har jag sammanställt en lista på komponenter som kan anses ingå i begreppet icke-verbal kommunikation.⁶⁴ De tre första av dessa, kroppshållning, mimik och gester är det som Ray Birdwhistell kallar kinesik, och är det som vi i dagligt tal menar med kroppsspråk. Icke-verbal kommunikation är alltså, som tidigare nämnts, en vidare term än begreppet kroppsspråk och innefattar fler komponenter. Jag presenterar först komponenterna i en punktlista och efter det följer lite mer utförligt vad var och en av dessa innehåller, med särskild tonvikt på element med relevans för ett gott bemötande.

⁶² Allwood, J. (1980), *Icke-verbal kommunikation: en översikt*, s. 2f.

⁶³ Linell, P. (1982), *Människans språk: en orientering om språk, tänkande och kommunikation*, s. 19; *Nationalencyklopedin*, webbversionen, sökord: paralingvistisk kommunikation; extralingvistisk kommunikation [2011-03-30].

⁶⁴ Sammanställningen är gjord utifrån i huvudsak Allwood, J. (1980), *Icke-verbal kommunikation: en översikt*; Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor* och *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication* (2006).

Icke-verbala komponenter

- Kroppshållning
- Mimik (ansiktsuttryck)
- Gester
- Paraspråk (röst)
- Beröring/kroppskontakt (eng. haptics)
- Proxemik (rumsligt avstånd/närhet)
- Lyhördhet
- Samtalsstrategier
- Tid (eng. chronemics)
- Kläder och utsmyckning

Jag nöjer mig med dessa komponenter, som jag funnit mest relevanta för den här undersökningen, även om ytterligare komponenter som till exempel humor, lukt och smak samt bild och musik också kan nämnas. Nu följer en vidareutveckling och exemplifiering av vad dessa olika komponenter innefattar med fokus på de drag som är relevanta i bemötande på bibliotek. När inte annat anges är informationen i detta avsnitt hämtad från Allwood, J. (1980), *Ickeverbala kommunikation: en översikt*, Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor* och *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication* (2006).

Kroppshållning

Komponenten kroppshållning innebär som ordet anger hur man håller sin kropp. Man kan vara spänd eller avspänd, ha en öppen eller stängd hållning, ha förhöjda axlar, insjunket bröst, svanka, kuta, hålla huvudet framåt eller bakåt och mycket mer. Med vår kroppshållning kan vi sända ut signaler om dominans eller underdanighet. Vi kan utstråla självsäkerhet, nervositet, engagemang, nonchalans, trötthet med mera. Viktigt för oss att tänka på i samband med ett gott bemötande är en fri och avspänd kropp, utan onödiga spänningar, en hållning som signalerar öppenhet och engagemang. Att ha en avslappnad hållning och vända kroppen mot den man talar med och kanske göra en rörelse framåt har tolkats som positiva signaler som inbjuder biblioteksbesökare att ta kontakt.⁶⁵

⁶⁵ Se t. ex. Radford, M. L. (1998), ”Approach or Avoidance?”, passim; Jennerich, E. Z & Jennerich, E. J. (1987), s.10.

Mimik (ansiktsuttryck)

Ansiktet och dess olika delar är kanske det mest uttrycksfulla medlet vi har för att kommunicera med andra människor. Med ögon, ögonbryn, panna och mun uttrycker vi mycket, och ögonkontakt kan vara en förutsättning för att en social interaktion överhuvudtaget inleds. Ögonkontakt och leende är det som oftast nämns som viktigt vid ett gott bemötande.⁶⁶ Ögonbrynens betydelse rapporterar Marie L. Radford om i sin undersökning. Att hastigt höja och sänka ögonbrynen när någon närmar sig kallar hon 'the eyebrow flash', och det är något som i hennes undersökning observerats som en positiv och välkomnande signal, en inbjudan till kontakt.⁶⁷

Exempel på ansiktsuttryck som kan tolkas som negativt i ett bemötande är att snörpa ihop munnen, rynka pannan, dra ihop ögonbrynen och att dölja ansiktet och ögonen med handen eller att undvika ögonkontakt. Med dessa signaler skapar man avståndstagande, visar ovilja till kontakt och ointresse.⁶⁸

Gester

Händer och armar är viktigast när vi talar om gester, men rörelser med ben, fötter, huvud och axlar räknas också till gesternas kategori. Vi har en mängd olika sätt att gestikulera på och här ska bara nämnas några som kan ha positiv eller negativ inverkan på bemötandet. Negativt beteende kan vara att ha armarna korsade över bröstet, vilket kan upplevas som stängt och avståndstagande, men korslagda armar kan också uttrycka myndighet eller överlägsenhet. Axlarna kan användas till att visa nonchalans genom att hastigt höjas och sänkas. Positiva signaler kan vara att nicka instämmande eller bekräftande för att visa att man lyssnar och är intresserad. Händerna är mycket uttrycksfulla och kan användas till att understryka vikten av det man säger och signalerar också engagemang. Men rörelser med händer, armar, fötter och ben kan också vara tecken på nervositet eller otålighet.

Paraspråk (röst)

När man talar om röst som en icke-verbal komponent kallar man det paraspråk, det som ligger vid sidan av språket. Det handlar om det som inom fonetiken benämns prosodi, nämligen tonläge, volym, talhastighet, rytm, melodi och betoning.⁶⁹ Dessa vokala signaler spelar stor roll i mänsklig interaktion, de avspeglar människors känslor och stämningsläge. Man hör på rösten om en människa är arg eller glad till exempel. En gäll och spänd röst förmedlar något annat än en avspänd, mjuk röst.

⁶⁶ Se t.ex. Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Literature review; Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*, s. 54.

⁶⁷ Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Literature review.

⁶⁸ Se till exempel Grogan, D. (1992), *Practical reference work*, s. 101-106; Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Literature review.

⁶⁹ *Nationalecyklopedin*, webbversionen, sökord: prosodi [20011-05-05].

Forskning indikerar att vokala signaler är lika viktiga som ansiktsuttryck i fråga om hur vi uppfattas av andra, och en anledning till det kan vara att vi omedvetet förstår att det är svårare att kontrollera röstkvaliteten än orden.⁷⁰ Men viss kontroll över rösten kan man skaffa sig, man kan till exempel medvetet göra rösten mörkare och mer kraftfull om man vill inge respekt och lägga tyngd bakom sina ord, eller lugna ner en kritisk situation med hjälp av röstläge och talhastighet.⁷¹

Till begreppet paraspråk som icke-verbal komponent räknas också andra ljud än tal, till exempel harklingar, fniss, skratt, hummanden med mera. Sådana ljud är också kommunikativa, man säger något med en fnysning, ett skratt, en snyftning till exempel. Andra exempel kan vara att man signalerar att man vill säga något genom att harkla sig eller genom att ljudligt dra in luft. Tidigare har nickningar, leenden och gester nämnts som bekräftande och förstärkande signaler under ett samtal. Att humma instämmande eller för att visa att man lyssnar är en annan sådan signal.

Under telefonsamtal blir röstens betydelse ändå tydligare eftersom man då inte kan uttrycka sig med gester och mimik, allt måste uttryckas med rösten. Det är ganska vanligt att människor som talar mycket i telefon i sitt arbete, får röstproblem och en orsak till detta kan vara att rösten får kompensera det man annars kunnat uttrycka med kroppen. Av denna anledning är det viktigt att ha tillgång till headset vid telefonarbete eftersom kroppshållningen är så viktig för en fri röstproduktion. Att tala med telefonen fastklämd mellan huvud och axel för att ha händerna fria för annat, till exempel för att göra en sökning på datorn, kan ge en spänd och klämd röst och är också förödande för rösthälsan.⁷²

Beröring (kroppskontakt)

Alla förstår vad som menas med kroppskontakt. Skaka hand, krama om någon, lägga handen på någons arm, knuffa, hålla handen, lägga armen om någons axlar, klappa någon på huvudet är exempel på beröring och det finns otaliga fler. Dessa olika beteenden kan vara både positiva och negativa, signalera aggression eller vänlighet. När det gäller serviceyrken i affärsvärlden har studier visat att förutom ögonkontakt kan en lätt beröring medverka till en positiv upplevelse av interaktionen. Det kan röra sig om en lätt, till synes oavsiktlig beröring av kundens hand vid överlämnade eller mottagande av pengar eller varor. Det har även rapporterats om undersökningar där bibliotekarier använt sig av sådan lätt beröring, vilket lett till att låntagare fått en mer positiv upplevelse av mötet.⁷³ Stor försiktighet och lyhördhet måste emellertid betonas i fråga om sådan kroppskontakt som av en del människor kan upplevas som obehagligt.

⁷⁰ Gray, H. M. & Ambady, N. (2006), "Methods for the Study of Nonverbal Communication", s. 45.

⁷¹ Min anmärkning.

⁷² Detta stycke är baserat på min egen tidigare utbildning och erfarenhet.

⁷³ Remland, M. S. (2006), "Uses and Consequences of Nonverbal Communication", s. 513; Fast, J. (1992), *Kroppsspråk på arbetsplatsen*, s. 60-61.

Proxemik (rumslig orientering)

Proxemik är en term som används för att tala om hur nära varandra människor står eller sitter när de är inbegripna i en social interaktion. I detta sammanhang talar man ofta om kulturella skillnader i fråga om vilket avstånd som känns bra. Det avstånd vi i Norden intar när vi samtalar är kanske inte detsamma i andra kulturer och missförstånd härvidlag kan ge upphov till känslor av förvirring och obehag. Avståndet kan signalera intimitet eller aggressivitet och man kan uttrycka maktförhållanden genom närhet/avstånd. Till exempel kan man hotfullt brösta upp sig och gå nära en annan människa, eller göra sig svag och osäker genom att dra sig tillbaka och vika undan. Nivåskillnader kan också skapa olika statusförhållanden. Det kan till exempel upplevas mer jämlikt om båda sitter eller står än om en sitter medan den andre står under ett samtal.

Lyhörddhet

Detta begrepp tas inte upp av alla som har ägnat sig åt att kartlägga icke-verbala signaler. Jag menar att det är ett mycket viktigt begrepp i ett gott bemötande och att man bör vara lyhörd för både verbala och icke-verbala signaler. Förmågan att lyssna och att ta in signaler från besökaren, *decoding* (se avsnitt 2.1.2), är ett uttryck för intresse och engagemang från bibliotekariens sida som är en mycket viktig aspekt i ett gott bemötande. Lyhörddhet visas genom en kombination av andra icke-verbala komponenter, till exempel genom att nicka, humma, ta ögonkontakt. Detta kallar Argyle *uppmärksamhets signaler* och de är, enligt honom, mycket viktiga för att ett samtal överhuvudtaget ska få en fortsättning.⁷⁴ I mina övningar fokuserar jag på att träna de signaler vi sänder ut, *encoding*, men menar att när man blir mer observant på sina egna signaler, blir man också bättre på att avläsa andra och på att receptivt ta in den människa man har framför sig.

Samtalsstrategier

Vad har samtalsstrategier med icke-verbala kommunikation att göra? Jo, när vi samtalar använder vi oss av olika strategier, verbala och icke-verbala, för att fördela ordet och för att visa att vi lyssnar och deltar. Detta kallas även interaktions-signaler. I begreppet ingår två element, *turtagning* och *återkoppling*.

När det gäller turtagning har man vid studier funnit att vi använder oss av olika signaler för att fördela ordet i ett samtal. Vi markerar på olika sätt att vi vill behålla ordet, att vi vill få ordet eller att vi lämnar över ordet. Om man behöver tid att tänka över vad man ska säga, men inte vill bli avbruten, är det vanligt att man gör paus mitt i en mening eller gör tänkljud som 'eeeh' eller 'hmm'. För att visa att man vill säga något kan man till exempel ljudligt dra in andan och/eller höja en hand. Överlämning av ordet görs ofta genom att man riktar blicken mot samtals-

⁷⁴ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 53.

partnern. Mer intressant för oss är kanske det som kallas återkoppling. Med detta menas att man genom nickningar och ljud, till exempel hummanden, bekräftar att man hör och förstår. Man ger respons på det man hör och visar därmed att man är engagerad och uppmärksam på sin samtalspartner. Detta har beröring med föregående stycke och Argyles uppmärksamhetssignaler.

Tid

Tid tas upp av en del forskare som en icke-verbal signal, och det som oftast nämns i det sammanhanget rör sig om hur lång tid som förflyter innan man börjar tala när man väl fått ordet. Detta kallas responstid och är ett begrepp som anses vara kulturellt betingat. Denna responstid är också föremål för forskning på datorbaserad kommunikation, där tiden som förflyter innan man besvarar ett meddelande är betydelsefull.⁷⁵ En annan aspekt, som jag anser vara viktig i samband med bemötandesituationen på bibliotek, är hur mycket tid man är beredd att ägna en besökare. I en interaktion mellan bibliotekarie och besökare ger det en kraftig signal om man har tid att ägna sig åt besökaren eller inte. Detta kan också handla om bibliotekets personella resurser.

Kläder och utsmyckning

Denna sista punkt på min lista ägnas inte stort utrymme på grund av att denna komponent har haft liten relevans för min undersökning. Det får räcka med att konstatera att man bör följa de uttalade och outtalade regler som finns i den kontext man verkar i. Kanske finns i fråga om detta underlag för framtida studier?

3.3 Icke-verbal kommunikation som del i bibliotekariens yrkeskompetens

Efter denna korta genomgång av icke-verbala komponenter i den studerade litteraturen går jag nu vidare med att titta på vilken vikt icke-verbal kommunikation har för bibliotekarieryrket och mer specifikt vilka komponenter som är mest betydelsefulla i bemötandesituationen. Att icke-verbal kommunikation ingår som en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens får vi belägg för genom de rekommendationer Svensk Biblioteksforening utarbetat för referens- och informationsarbete. Två kvalitativa studier, en svensk och en amerikansk, med icke-verbal kommunikation i fokus pekar också på betydelsen av denna kommunikation i biblioteksarbetet och vilka komponenter som förefaller viktigast i detta arbete.

⁷⁵ Allwood, J. (1980), *Icke-verbal kommunikation: en översikt*, s. 18f; Walther, J. B. (2006), "Nonverbal Dynamics in Computer-Mediated Communication", s. 467ff.

Dessa tre texter har varit en viktig utgångspunkt i den fortsatta undersökningen och gett viktig information vid utarbetandet av de övningar som ingår i kursen.

3.3.1 Svensk Biblioteksförerings rekommendationer

Svensk Biblioteksförering är en ”ideell förening med uppgift att verka för ett nationellt bibliotekssystem av hög standard”.⁷⁶ *Svensk Biblioteksförerings rekommendationer för referens- och informationsarbete* från 2002 tar i 47 punktsatser upp faktorer som är viktiga för bibliotek och bibliotekarier att tänka på i referensarbetet. Även om dessa rekommendationer inte kan betraktas som en vetenskaplig teori är de ofta citerade i biblioteksrelaterad litteratur.⁷⁷ Av den anledningen ger de mig en bra utgångspunkt för att belägga vad som kan anses ingå i en bibliotekaries yrkeskompetens och utgör därmed underlag för utformandet av den kurs som ingår i denna undersökning.

I rekommendationerna finns riktlinjer som rör vilka resurser ett bibliotek bör ha, hjälpmedel för handikappade, aspekter på kvalitet, frågor om sekretess med mera. Några punkter behandlar verbala aspekter, som till exempel att ”fråga om personen är nöjd med svaret” och att ”undvika yrkesjargong”. Vissa punkter kan sägas röra sig i en gråzon för om de ska betraktas som icke-verbala eller inte. Hela 10 punkter av 47 är emellertid entydigt av icke-verbal natur, vilket pekar på vilken viktig del av bibliotekariers yrkeskompetens detta är.⁷⁸

Under rubriken *Mötet* anges att bibliotekarien bland annat bör tänka på att:

- snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut
- etablera ögonkontakt
- uppträda vänligt
- visa att man sett personer som väntar på tur men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp.

Under rubriken *Intresse* anges följande som viktigt för bibliotekarien att tänka på:

- lyssna förutsättningslöst
- behålla ögonkontakten
- inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker.

⁷⁶ Svensk Biblioteksförerings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk Biblioteksförerings rekommendationer för referensarbete.

⁷⁷ Se t.ex. Sundström, K. (2008), *Bemötande på bibliotek*, s. 22f; Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*, s. 12f.

⁷⁸ Punkterna som följer är hämtade från Svensk Biblioteksförerings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk Biblioteksförerings rekommendationer för referensarbete.

Vidare anges under rubriken *Referensdialog* att bibliotekarien bland annat bör tänka på att:

- ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning
- bekräfta att man uppfattat frågan rätt till exempel genom att nicka eller inflika korta kommentarer
- använda lämpligt röstläge.

Att så många som 10 punkter av 47 behandlar icke-verbal kommunikation i svensk Biblioteksförnings rekommendationer ger mig en indikation på betydelsen av icke-verbal kommunikation för bibliotekariens yrkeskompetens. De enskilda komponenter som lyfts fram är ögonkontakt, lyhördhet, röst, återkoppling och tid.

3.3.2 Icke-verbala komponenter viktiga i bemötandet

Två kvalitativa studier tas här upp som ytterligare ger belägg för hur viktig den icke-verbala kommunikationen anses vara i bemötandet. Dessutom visar de på vilka icke-verbala komponenter som är mest betydelsefulla i biblioteksarbetet och ger mig därmed underlag för att utarbeta de övningar som ingår i undersökningens kurs.

I magisteruppsatsen *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen* har Gunilla Karlsson undersökt bibliotekariers och användares upplevelser av den icke-verbala kommunikationen i samband med referensmötet. Undersökningen bestod av intervjuer med fyra bibliotekarier och fyra biblioteksanvändare och gav vid handen att den icke-verbala kommunikationen utövar stor påverkan på mötet mellan bibliotekarie och användare. Faktorer som visade sig medverka till ett positivt möte var att bibliotekarien tittade upp och skapade ögonkontakt, nickade, log, visade sig intresserad och engagerad, hade en vänlig och avspänd röst och gav besökaren tillräcklig tid. De absolut viktigaste komponenterna befanns vara leendet och ögonkontakten. Betydelsen av att vara medveten om dessa signaler visas av följande citat från en av uppsatsens intervjupersoner: ”Det beror på minen hos den som sitter i informationsdisken om man vill ta kontakt eller ej.”⁷⁹

Uppsatsen tar även upp bibliotekets fysiska utformning, såsom inredning, skyltar, köllappar med mera, som viktig icke-verbal kommunikation. Andra betydelsefulla element är graden av stress, möjlighet att vända datorskärmen mot besökaren och möjligheten för besökaren att sitta ner vid referenssamtalet.⁸⁰ Sammanfattningsvis fann Gunilla Karlsson i sin undersökning att icke-verbal kommunikation i hög grad påverkar mötet mellan bibliotekarie och användare och att det är viktigt att bli medveten om de signaler man sänder ut för att skapa ett bra möte.

⁷⁹ Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*, passim, citat s. 54.

⁸⁰ Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*, s. 58.

Approach and avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter är den långa titeln på Marie L. Radfords undersökning på två amerikanska forskningsbibliotek. Undersökningen rörde vad som avgjorde vilken bibliotekarie besökare valde att kontakta när de hade möjlighet att välja. Efter kontakten med bibliotekarien utfrågades 155 användare om vilka faktorer som avgjorde hur de fattade sitt beslut.⁸¹

Radford utgick från rapporter som pekar på att även om bibliotekarien sitter eller står till synes fullt tillgänglig, så kan besökare uppleva det som svårt att ta kontakt.⁸² I hennes undersökning kunde besökarna välja mellan två bibliotekarier vid referensdisken och tillfrågades efteråt vad som avgjorde vem de valde. Av undersökningen framgår tydligt att det var bibliotekariens icke-verbala signaler som var avgörande i denna valsituation.⁸³

Viktigast för besökarnas beslut var att bibliotekarien på något sätt initierade kontakten genom att göra en rörelse mot besökaren med kroppen eller ansiktet, ta ögonkontakt, att överhuvudtaget uppmärksamma besökaren och visa sig tillgänglig. Faktorer som tvärtom avhöll besökare från att ta kontakt var om bibliotekarien talade i telefon eller med en kollega, om hon/han arbetade vid datorn, läste eller hade ett ovänligt ansiktsuttryck.⁸⁴

Sammanfattningsvis kan vi tydligt se av Svensk Biblioteksförnings rekommendationer och de två kvalitativa undersökningarna att icke-verbala kommunikation i hög grad är en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens. Jag har också fått belägg för vilka icke-verbala komponenter som är viktigast i biblioteksarbetet. Det har dessutom blivit tydligt för mig att det finns skillnader mellan det initiala skedet av ett möte, det som sker innan en kontakt ens tagits, och det längre mötet, som till exempel kan vara ett referenssamtal. Jag har genom läsningen av ovanstående texter och den tidigare forskningen funnit att det delvis är olika komponenter som är betydelsefulla i dessa två skilda interaktioner, som jag i fortsättningen kommer att benämna *initieringen* och *samtalet*. Av de ovanstående texterna utläser jag att *initieringen* i mycket är bibliotekariens ansvar. De signaler bibliotekarien sänder ut kan vara avgörande för om en besökare över huvud taget vågar närma sig som Radford har visat, och det är därför viktigt att bibliotekarien på något sätt uppmärksammar och bjuder in besökaren genom till exempel ögonkontakt, en rörelse med kropp eller ansikte, ett leende, en nick. Detta är det som Ross et al. kallar de första 30 sekunderna och som rapporteras vara så viktiga för det fortsatta mötet.⁸⁵ Vid *samtalet* kan sådana komponenter som aldrig ens hinner bli aktuella i

⁸¹ Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?".

⁸² Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Introduction.

⁸³ Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", passim.

⁸⁴ Radford, M. L. (1998), "Approach or avoidance?", passim.

⁸⁵ Ross, C. S., Nilsen, K. & Dewdney, P. (2002), *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*, s. 51f.

initieringen, till exempel samtalsstrategier, röst, proxemik och tid vara viktiga för att kontakten ska kännas tillfredsställande. Betydelsefull för utfallet av interaktionen i båda fallen är emellertid också den *fysiska kontext* som tidigare, i avsnitt 3.1, omtalats som viktig i kommunikationssammanhang. Det kan handla om sådana saker som om informationsdisken upplevs som en barriär som försvårar kontakt eller om dataskärmen är vridbar eller inte. Jag vill också se sådana organisationsaspekter som att det finns tillräckligt mycket personal så att man kan ge besökare den tid de behöver som ingående i den fysiska kontexten.

3.4 Teorier om dramaturgisk sociologi, inläring och kroppens betydelse i informationsarbete

Som vi har sett av Svensk Biblioteksförningens rekommendationer och de två kvalitativa studier jag relaterat i det föregående betraktas icke-verbal kommunikation som en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens. Hur kan man då höja denna kompetens? Jag har i denna uppsats velat undersöka om en kurs baserad på grundläggande skådespelarövningar kan vara en väg att gå, och till stöd för detta har jag använt mig av Erving Goffmans *dramaturgiska sociologi*, John Deweys *learning by doing* och Annemaree Lloyds *corporeality*.⁸⁶ I det följande redogör jag kort för deras teorier.

3.4.1 Erving Goffmans dramaturgiska sociologi

All the world's a stage.⁸⁷

Hela världen är naturligtvis inte en teaterscen, men i vilka avgörande avseenden den inte är det är svårt att specificera.⁸⁸

Sociologen Erving Goffman är känd som skaparen av den dramaturgiska sociologin.⁸⁹ I sitt mest kända verk *Jaget och maskerna* analyserar han mänsklig interaktion och socialt vardagsliv med hjälp av termer hämtade från teaterns värld.⁹⁰

Enligt Goffmans terminologi är vi alla *aktörer* som *agerar* på en *scen*. Vi förbereder oss i den *bakre* regionen, *bakom kulisserna*, innan vi *framträder* i den *främre regionen* inför vår *publik*. Vi *interagerar* med våra *medaktörer* och anpassar vårt *spel* efter de normer och regler som gäller i den situation och det samman-

⁸⁶ Kursen presenteras närmare i kapitel 5.

⁸⁷ Shakespeare, W. (1984), *As you like it*. II, vii.

⁸⁸ Goffman, E. (2009), *Jaget och maskerna*, s. 69f.

⁸⁹ Månson, P. (2007), *Moderna samhällsteorier*, s. 168.

⁹⁰ Goffman, E. (2009), *Jaget och maskerna*.

hang vi befinner oss. Vi spelar olika *roller* i olika kontexter. *Scenerier* och *rekvisita* ingår i Goffmans begrepp *fasad* och häri inbegrips också aktörens klädsel och utsmyckning.⁹¹

Vi använder oss också av *intrycksstyrning*. Vi vill göra intryck på andra och presentera en bestämd bild av oss själva och använder oss för detta ändamål av vissa *intrycksstyrningstekniker*.⁹² Detta har betydelse i en yrkesutövning enligt Michael Argyle, som i *Kommunikation mellan människor* refererar till Goffman och menar att detta ”intrycksmanipulerande” stämmer bäst för personer ”som utövar sitt yrke inför offentligheten”.⁹³

Goffman hävdar vidare att det krävs en *dramaturgisk disciplin* för att spela sin roll så väl som möjligt och att kärnpunkten i denna disciplin ligger i konsten att behärska röst och ansiktsuttryck. Tillika gäller att man bör agera med en *känslomässig distans*. Det gäller att vara engagerad i sin aktivitet, men man bör inte ryckas med så till den grad att man förlorar kontrollen över situationen.⁹⁴

Väl att märka är att detta alltså inte är råd eller instruktioner till skådespelare. Goffman analyserar vårt agerande i det dagliga livet. Detta sätt att se på vardagliga situationer har inspirerat mig till att dra konsekvenserna dithän att om vi, såsom Goffman hävdar, agerar som på en teaterscen i vårt yrkesliv, så borde vi likt skådespelare träna oss i de verktyg vi behöver för att bättre utöva vår profession. I kapitel 5 kommer jag att redogöra för min undersökning i detta avseende, nämligen att hålla en kurs i grundläggande skådespelarteknik för en grupp bibliotekarier.

3.4.2 John Deweys teori om inläring

Utbildning handlar inte om att tala om saker och att få saker berättade för sig utan det är en aktiv och konstruktiv process, och detta är en princip som är nästan lika missbrukad i praktiken som den är accepterad i teorin.⁹⁵

John Dewey (1859-1952), amerikansk filosof och pedagog, ses som en av de stora tänkarna inom pedagogik och utbildning. Han har utövat ett stort inflytande på vår syn på lärande och skolväsende. Han verkade under ett långt liv och producerade en stor mängd texter. Mest känd är han för begreppet *learning by doing*, som innebär ”att man lär sig genom att göra något”⁹⁶, som väl sammanfattar citatet ovan.

Dewey ville ge sina elever levande kunskap och menade att det bästa sättet att lära sig något är genom praktiska övningar. I sina texter kritiserar Dewey ständigt

⁹¹ Goffman, E. (2009), *Jaget och maskerna*, passim.

⁹² Goffman, E. (2009), *Jaget och maskerna*, kap. 6.

⁹³ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 72.

⁹⁴ Goffman, E. (2009), *Jaget och maskerna*, s. 188f.

⁹⁵ Dewey, J. (1999), *Demokrati och utbildning*, s. 75.

⁹⁶ Dewey, J. (1999), *Demokrati och utbildning*, s. 231.

Descartes dualistiska uppdelning i kropp och själ, teori och praktik, som så länge har genomsyrat västerländskt tänkande, och menar att man inom utbildningsväsendet alltför mycket prioriterat intellektuella aktiviteter framför praktiskt handlande.⁹⁷

Dewey var också en förespråkare av demokrati. Han verkade under en tid av stora förändringar. Industrialismen och den stora invandringen till USA bidrog till att Dewey utvecklade sin syn på ett demokratiskt samhälle där utbildning är en rättighet för alla, inte bara för samhällets bästa utan även för individens.⁹⁸

Jag ansluter mig till Deweys tankar om demokrati och jämlikhet med bra utbildning för alla och menar att det som ingår i skådespelares grundträning, nämligen att gå, stå, sitta och att ha en avspänd kropp och en bra röst borde alla få lära sig och skulle gagna inte bara individen utan också samhället. Detta finns ju också uttryckt i Goffmans tal om dramaturgisk disciplin och konsten att i sociala interaktioner spela sin roll så väl som möjligt. Jag menar också med stöd av Dewey att det inte räcker att bara läsa eller tala om vikten av icke-verbal kommunikation, det är en färdighet som bör tränas praktiskt.

3.4.3 Corporeality

The corporeal experience has been ignored in information research and it is time to bring the body back into the information field.⁹⁹

Kritik mot Descartes dualistiska uppdelning av kropp och själ förs också fram av informationsvetaren Annemaree Lloyd. Enligt henne har medvetandet om kroppen allt för länge varit frånvarande i biblioteks- och informationsvetenskap, där man framförallt fokuserat på intellektet i utbildning och i yrkesliv. Inom högre studier har det abstrakta och intellektuella högre status än det konkreta och praktiska, vilket enligt henne är olyckligt. Lloyd använder sig av det engelska ordet *corporeality* (kroppslighet på svenska), och menar att det ingår i *information literacy*. Följande citat visar hur hon använder begreppet:

Corporeal information can be understood as information that is experienced through the situated and sensory body as it interacts with material objects, artefacts and other people that inhabit the same landscape. In respect to information literacy practice, corporeality is the source of embodied and situated knowledges, which cannot be expressly articulated through the written word, but is grounded in the physical actions and nuances of members who participate in the practices of a particular social site.¹⁰⁰

Lloyd har en holistisk syn på informationskompetens och åberopar både Dewey och Goffman och deras tankar om vikten av den fysiska kroppens plats i lärande

⁹⁷ Dewey, J. (1999), *Demokrati och utbildning*, s. 231.

⁹⁸ Lundgren, U. P. (1998), "Dewey och progressivismen", s. 117-128.

⁹⁹ Lloyd, A. (2010), "Corporeality and practice theory", under rubriken Introduction.

¹⁰⁰ Lloyd, A. (2010) "Corporeality and practice theory", under rubriken Introduction.

och social interaktion. I biblioteks- och informationsvetenskap ingår inte bara skicklighet i att söka och lokalisera information. Att interagera med andra människor och att skaffa sig en identitet och bekvämlighet i sin yrkesutövning är viktiga element som alltför länge har negligerats enligt Lloyd. Om det kroppsliga någonsin haft en plats i informationsarbete är det nu, enligt Lloyd, på tiden att återinföra och uppmärksamma kroppens betydelse och hon ser också en fara i att den fysiska kroppen nu riskerar att få allt mindre plats i högre studier och akademiska miljöer med den ökande digitaliseringen. Kroppslig praktik har länge setts som något sekundärt i högre utbildning, där det abstrakta och immateriella har prioriterats. Men yrkesskicklighet kan man inte bara läsa sig till, det behöver praktiseras och tränas och man lär sig, enligt Lloyd, beteendemönster och kroppsliga uttryck i samspelet med andra och genom att studera mer erfarna kolleger.¹⁰¹

3.5 Sammanfattning

För att besvara uppsatsens övergripande syfte och frågeställningar har jag använt mig av flera teoretiska utgångspunkter. Annamaree Lloyd pekar på vikten av att införa medvetandet om kroppen och icke-verbal kommunikation i informationsarbetet, Erving Goffmans dramaturgiska sociologi ger mig grund för att tillämpa tänkesätt och övningar hämtade från teatern för att bli kompetent i sin yrkesroll och John Deweys teori om inläring understödjer tanken på praktiska övningar som inlärningsmetod. Tillsammans ger mig dessa tre teorier stöd för tanken att icke-verbal kommunikation är en fråga som behöver lyftas fram på biblioteken och de har också gett mig idéer om hur man kan höja bibliotekariers yrkeskompetens på detta område. I detta syfte har jag utarbetat en kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekariers som presenteras närmare i kapitel 5.

Teorier om vad kommunikation och icke-verbal kommunikation egentligen är var en nödvändig utgångspunkt i utarbetandet av kursen, och särskilt vilka icke-verbala komponenter som har rapporterats vara betydelsefulla i ett gott bemötande och därmed viktiga beståndsdelar i en bibliotekaries yrkeskompetens. Jag ser en distinktion mellan *initieringen* av mötet, där det är bibliotekariens ansvar att skapa förutsättningar för att kontakt över huvud taget ska komma till stånd genom ett inbjudande kroppsspråk, och det längre *samtalet*, där bibliotekariens ansvar inte är mindre, men där andra icke-verbala komponenter är viktigare för det goda mötet. *Kontextens* inverkan på bibliotekariers möjlighet till god icke-verbal kommunikation i form av inredning, skyltning, arbetsverktyg med mera har också blivit tydlig, liksom frågan om bibliotekens personella resurser.

¹⁰¹ Lloyd, A. (2010), "Corporeality and practice theory", passim.

4. Metod och källmaterial

”Den kvalitativa forskningens förståelseform är snarare förenad med en alternativ syn på social kunskap, mening, verklighet och sanning inom samhällsvetenskaplig forskning. Det rör sig inte längre om att kvantifiera objektiva data utan om att tolka meningsfulla relationer.”¹⁰²

Detta tänkesätt, som presenteras av Steinar Kvale i *Den kvalitativa forskningsintervjun*, överensstämmer med intentionerna i denna uppsats, som i mycket handlar om att utforska hur man kan utvinna kunskap och mening i social interaktion. I detta syfte har jag använt mig av en alternativ metod för att få svar på mina frågeställningar kring icke-verbal kommunikation och ett gott bemötande på bibliotek samt möjligheten att höja bibliotekariers icke-verbala kompetens. Jag bestämde mig för att utarbeta och genomföra en kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation med en grupp bibliotekarier, för att därefter genom två frågeformulär undersöka dessa bibliotekariers erfarenheter och attityder till icke-verbal kompetens i arbetet samt deras syn på de erfarenheter och färdigheter kursen gav dem.

Som framgår av till exempel Svensk Biblioteksförnings rekommendationer anses icke-verbal kommunikation vara en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens.¹⁰³ Det saknas emellertid utbildning i denna kompetens. Det *talas* om vikten av icke-verbal förmåga, men *hur* blir man icke-verbalt kompetent? Med stöd av Goffman och Dewey har jag velat utforska *ett* möjligt sätt att utveckla denna förmåga, nämligen med hjälp av praktiska skådespelarövningar av grundläggande karaktär. Avsikten har varit att hitta redskap för bibliotekarier att träna en viktig del av yrkesrollen och eftersom det handlar om kroppsspråk har *learning by doing*, att göra praktiska övningar, setts som en naturlig väg att gå. Viktiga har också Lloyds tankar om *corporeality* varit i det här sammanhanget. Att lyfta fram betydelsen av den fysiska kroppen i informationsarbetet har varit ett huvudsyfte i detta arbete.

Min metod har drag av aktionsforskning så som den beskrivs av Martyn Denscombe i *Forskningshandboken*.¹⁰⁴ Denna metod kännetecknas enligt honom av att deltagarna medverkar i forskningen. I sin mest extrema form är deltagarna involverade i hela forskningsprocessen som initiativtagare och ledare, vilket inte var fallet

¹⁰² Kvale, S. (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*, s. 17.

¹⁰³ Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/böcker > Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete.

¹⁰⁴ Denscombe, M. (2009), *Forskningshandboken*, kap. 8.

här eftersom hela idén och genomförandet vilade på mig. Men aktionsforskning behöver inte vara så radikal, grundläggande är en omsvängning i förhållandet mellan forskare och deltagare som genomsyras av respekt för deltagarnas kunskaper och en ökande demokratisering av forskningsprocessen. Aktionsforskningen fokuserar mycket på deltagarnas aktiviteter och medverkan och även om övningarna var utformade av mig var deltagarna mycket aktiva och bidrog med sina erfarenheter och kunskaper i lärprocessen. Den form kursen tog, genom allas deltagande, ledde till nya insikter och i förlängningen förhoppningsvis till förändring, vilket är en av de saker aktionsforskning syftar till. En av idéerna med de två frågeformulären var också att undersöka om en sådan förändring kunde märkas hos deltagarna. Det skulle i så fall kunna ses som början på en cyklisk process, som också är en beståndsdel i aktionsforskning, med återkopplingsmekanism och möjlighet till förändring. Något som ett större projekt eller upprepade inläringstillfällen ytterligare skulle kunna bidra till.¹⁰⁵

Jag är medveten om att utfallet av en sådan här kurs påverkas mycket av personlighet och situation och att det i praktiken är omöjligt för någon annan att upprepa denna undersökning på exakt samma sätt som jag har gjort. All undervisning är beroende av situationen och lärarnas och elevernas personligheter. Det innebär också att kursen jag höll vid två olika tillfällen fick olika utseende även om jag strävade efter att genomföra den så likt som möjligt. Jag är också medveten om att det är svårt att dra några generella slutsatser från denna undersökning, men jag anser ändå att detta arbete kan ge värdefull kunskap och peka på möjliga vägar att gå i framtiden för att uppmärksamma och höja bibliotekariers icke-verbala kompetens. Övningarna presenteras utförligt i kapitel 5 och ambitionen har varit att framställa dem på ett sådant sätt att de kan användas av andra och min förhoppning är att de inspirerar till efterföljd.

4.1 Genomförande och avgränsning

För att genomföra min kurs var det nödvändigt att jag först skaffade mig kunskap om vad kommunikation och i synnerhet icke-verbal kommunikation egentligen innebär, vilket jag redogör för i kapitel 3. Där finns också de belägg jag fått fram för att icke-verbal kompetens verkligen är angeläget för bibliotekariers och vilka icke-verbala komponenter som har störst relevans i biblioteksarbetet. Undersökningen och kursen fokuserar alltså på de icke-verbala komponenter som har befunnits vara viktigast i biblioteksarbetet. En ytterligare avgränsning är att jag har utgått från bibliotekariernas perspektiv och undersökningen gäller alltså *bibliotekarierna* och deras medvetenhet om och skicklighet i att *sända ut* icke-verbala signaler. Utifrån dessa perspektiv utformade jag kursen som riktades till folk- och skol-

¹⁰⁵ Denscombe, M. (2009), *Forskningshandboken*, kap. 8.

bibliotekarier. Kursen presenteras mer utförligt i kapitel 5 och frågeformulären finns som bilaga 1 och 2. I det följande redogörs överskådligt för hur undersökningen genomfördes.

4.1.1 Kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier

Kursen i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier, bestående av grundläggande skådespelarövningar kunde utformas dels genom att jag, som nämnts, samlade in data om vad icke-verbal kommunikation är och vilka icke-verbala komponenter som befunnits ha störst relevans för bibliotekariers yrkesutövning, dels genom att jag tidigare har arbetat med musik och teater både som utövare och som pedagog. Jag strävade efter att så mycket som möjligt utforma övningar anpassade till bibliotekariers arbetssituation. Eva Kihlströms *Karismakoden* och Lotta Juhlin *Den goda kommunikationen* gav mig uppslag till några av övningarna och andra är baserade på egen fantasi och mina tidigare yrkeserfarenheter.¹⁰⁶ Alla övningar presenteras i kapitel 5.

Urvalet av kursdeltagare gjordes genom att jag kontaktade ett folkbibliotek med en förfrågan om att få hålla kursen där. Det visade sig att detta bibliotek just vid detta tillfälle arbetade med bemötandefrågor, så jag fick omedelbart positivt respons på min förfrågan. Jag hade från början tänkt vända mig till folkbibliotekarier, men tillfrågades om jag även kunde tänka mig att inkludera några skolbibliotekarier i kursen, vilket jag inte såg något hinder för. Det viktigaste för undersökningen var att alla kursdeltagare i sitt arbete kommer i kontakt med biblioteksbesökare. Det upp-gavs att sammanlagt cirka sexton bibliotekarier skulle komma att delta i kursen, men på grund av sjukdom och andra hinder blev det till slut nio stycken. Här föreligger naturligtvis ett problem vad gäller resultatet av undersökningen. Hade de som uteblev en negativ inställning till praktiska övningar av det här slaget, var det anledningen till att de uteblev? Hade undersökningens resultat blivit annorlunda om alla deltagit? Min undersökning ger inget svar på dessa frågor, men jag menar ändå att de resultat jag fått fram är av värde och ger insikter som går att bygga vidare på.

Kursen gavs vid två tillfällen i februari 2011. Vid det första tillfället deltog två skolbibliotekarier och en bibliotekschef och vid det andra tillfället sex folk- och skolbibliotekarier. Kursen gavs första gången i en skolsal i kommunen och vid det andra tillfället i folkbibliotekets lokaler i kommunens centrum. Omedelbart efter kursen gavs deltagarna ett frågeformulär. Kurs och besvarande av detta första frågeformulär tog vid båda tillfällena cirka en och en halv timme. Efter en vecka skickades ytterligare ett frågeformulär ut till alla deltagarna som besvarades av samtliga.

¹⁰⁶ Kihlström, E. (2006), *Karismakoden: sju vägar till ökad personlig utstrålning*; Juhlin, L. (1999), *Den goda kommunikationen: rösten, kroppsspråket och retoriken*.

4.1.2 Frågeformulären

Kvalitativa intervjuer kan, enligt Ann Kristin Larsen i boken *Metod helt enkelt*, användas som enda metod i undersökningar eller kombineras med andra metoder.¹⁰⁷

I min undersökning ingår alltså två metoder, kurs och intervju. Avsikten med frågeformulären var att följa upp kursen med intervjufrågor om kursdeltagarnas attityder och åsikter angående icke-verbal kommunikation och deras upplevelser av kursen.

För att undersöka en grups åsikter och attityder i en viss fråga kan man enligt Martyn Denscombe använda sig av frågeformulär med fasta, eller som i det här fallet, öppna frågor.¹⁰⁸ De två frågeformulär deltagarna svarade på bestod av öppna intervjufrågor, som gav deltagarna utrymme att skriftligt och med egna ord berätta om sina tidigare erfarenheter av icke-verbal kommunikation samt attityder och åsikter angående den kurs de deltagit i. En fördel med den här typen av intervjuformulär är, såsom Ann Kristin Larsen beskriver det, att alla informanter svarar på samma frågor, i samma ordningsföljd. Därmed underlättas möjligheten att göra jämförelser.¹⁰⁹ Min avsikt med de två formulären var bland annat att kunna jämföra både mellan deltagarna och mellan deltagarnas åsikter vid de båda frågetillfällena.

För att nå kunskap om deltagarnas syn på icke-verbal kommunikation och på kursen strävade jag efter att formulera intervjufrågorna efter övergripande tematiska strukturer och jag använde mig av den skriftliga formen eftersom jag ville jämföra deltagarnas spontana reaktioner efter kursen med hur de såg på det hela efter en tids reflektion när de haft tillfälle att pröva vunna insikter i arbetet. För att kunna göra den jämförelsen är frågorna i de båda formulären i princip likartade. Dessutom bedömde jag att jag genom den skriftliga formen skulle få ärligare svar genom att deltagarna skulle känna sig friare att komma med kritiska synpunkter på kursen.

I *Den kvalitativa forskningsintervjun* beskriver Steinar Kvale hur man kan gå till väga för att analysera sitt insamlade material och skapa mening ur det. Det innebär bland annat att jag, i enlighet med hans metoder, har läst igenom frågeformulären och skapat mig en första åsikt. Sedan har jag gått tillbaka och läst noggrannare och gjort jämförelser, dels mellan deltagarna och dels mellan det första och det andra frågeformuläret. Jag har försökt bilda mig en uppfattning om deltagarnas attityder till och åsikter om icke-verbal kommunikation i biblioteksarbetet och försökt hitta teman och mönster för att nå ökad kunskap om denna kompetens.¹¹⁰

I presentationen av svaren följer jag i stort den tematiska struktur frågeformulären hade och i analysen har jag använt mig av de insikter om icke-verbal kommunikation jag fått genom litteraturen. Mina teoretiska utgångspunkter var viktiga i denna analys, där jag haft stor hjälp av att använda mig av begreppen

¹⁰⁷ Larsen, A. K. (2009), *Metod helt enkelt*, s. 83.

¹⁰⁸ Denscombe, M. (2009), *Forskningshandboken*, kap. 9.

¹⁰⁹ Larsen, A. K. (2009), *Metod helt enkelt*, s. 84.

¹¹⁰ Kvale, S. (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*, s. 184f.

initieringen, samtalet och kontexten. Dessa begrepp introducerades i avsnitt 3.1 och 3.3.2.

Det första formuläret besvarades i omedelbar anslutning till kursen och det andra distribuerades genom e-post cirka en vecka efter kurstillfället. Några påminnelser skickades ut, men inom två veckor hade jag fått svar från alla nio kursdeltagare. Detta gav mig sammanlagt arton frågeformulär att analysera. Frågeformulären finns som bilaga 1 och 2.

5. Undersökning

Detta kapitel innehåller undersökningsdelen av uppsatsen. Kapitlet inleds med en kort presentation av informanter och bibliotek. Avsnitt 5.2 ger en presentation av kursen och de övningar den innehöll med förklarande kommentarer. I dessa kommentarer redovisar jag också en del av de erfarenheter och frågor som deltagarna tog upp under kursen. I avsnitt 5.3 presenteras deltagarnas svar på frågeformulären samt mina reflektioner över dessa.

5.1 Kort presentation av informanter och bibliotek

I de båda kurserna medverkade sammanlagt nio folk- och skolbibliotekarier från en av Stockholms kranskommuner. Denna kommun har cirka 25 000 invånare och i kommunen finns ett folkbibliotek i centrum och ett tiotal skolbibliotek. Kursen tog vid båda tillfällena cirka en timme och omedelbart efter kursen ombads deltagarna att skriftligt svara på frågor om kursen och icke-verbal kommunikation, vilket tillsammans tog cirka en och en halv timma. Den första kursen hölls i en skolsal med tre deltagare, varav två skolbibliotekarier och en bibliotekschef. Den andra kursen hölls cirka en vecka senare på folkbiblioteket före öppningsdags med sex deltagare.

Det första frågeformuläret, som besvarades omedelbart efter kursen, inleddes med faktafrågor gällande deltagarnas namn, typ av bibliotekarie samt antal år i yrket. Namnuppgiften fanns med för att kunna göra jämförelser mellan formulären, men deltagarna försäkrades anonymitet och för den här uppsatsen har jag döpt om dem till Anita, Birgitta, Camilla, Diana, Ellen, Frida, Gunnel, Hanna och Inger. Av anonymitetsskäl nämner jag inte heller namnet på den kommun där biblioteket ligger. Tre av deltagarna är skolbibliotekarier, fem folkbibliotekarier varav två biblioteksassistenter och en är bibliotekschef. Antal år i yrket spänner mellan ett halvt och trettio år, fem av deltagarna har arbetat mer än fem år, fyra har arbetat mer än tio år. Tyvärr ingår inga män i undersökningen, ett faktum som får tillskrivas det rådande förhållandet med övervikt av kvinnlig personal på folkbiblioteken.

5.2 Kurs i icke-verbal kommunikation för bibliotekarier

Kursen hade formen av det Lave & Wenger kallar *situated learning*, vilket bland annat innebär att lärandet försiggår i den kontext där den ska tillämpas, i det här fallet ett klassrum respektive ett bibliotek. I kursen ingick rollspelsövningar, vilket också är något som ingår i begreppet.¹¹¹

På förhand hade jag försäkrat mig om att ha tillgång till en lokal med fria ytor där vi kunde ha plats att röra oss. Jag hade sett till att det skulle finnas något för mig att skriva på, ett blädderblock eller en skrivtavla. Det fanns också tillgång till bord, stolar och dator i lokalen. Under kursen stod deltagarna till en början i en halvcirkel framför mig, så att vi alla kunde ha ögonkontakt med varandra.

Kursen utformades som en kombination av föreläsning och praktiska övningar, med tonvikt på de praktiska momenten. På blädderblocket eller skrivtavlan listade jag de icke-verbala komponenter som jag kunnat kartlägga genom den tidigare forskningen och som utgör en del av mina teoretiska utgångspunkter och som jag tidigare redogjort för i avsnitt 3.2.1. Jag berättade om icke-verbal kommunikation och kroppsspråk och ett samtal uppstod som fortsatte under hela kursen, där deltagarnas erfarenheter och synpunkter bidrog. På så sätt uppkom en lärandesituation där inte bara jag stod för kunskapen utan deltagarna medverkade med sina erfarenheter så att vi alla lärde av varandra.

Jag inledde med att presentera mig själv och berätta om syftet med kursen. Jag nämnde att vi har två språk, det verbala och det icke-verbala, och vi talade om hur viktigt kroppsspråket och den icke-verbala kommunikationen är i ett gott bemötande, men att vi inte alltid är så medvetna om de icke-verbala signaler vi sänder ut¹¹². Syftet med kursen angavs vara att höja medvetandet om dessa signaler samt att tillhandahålla redskap för att förbättra kommunikationsförmågan och därmed höja kvaliteten på bemötandet av besökare. Jag berättade att vi tillsammans skulle göra några avspännings-, hållnings-, andnings- och röstövningar samt några enkla skådespelarövningar som sammantaget förväntas ge bättre kontroll över kroppsliga uttryck och höja medvetenheten kring icke-verbala signaler. På blädderblock/skrivtavla listade jag de icke-verbala komponenter som skulle komma att avhandlas under kursen.¹¹³

¹¹¹ Wikipedia, den engelska versionen, gå till: [situated learning](#) [2011-04-25].

¹¹² Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 22; Mehrabian, A. (1971), *Silent messages*, kap. 3.

¹¹³ Komponenter hämtade från den lista som presenterades under avsnitt 3.2.1.

Icke-verbala komponenter:

- Kroppshållning
- Ansiktsuttryck (mimik)
- Gester
- Röst
- Beröring (kroppskontakt)
- Rumsligt avstånd/närhet
- Lyhördhet
- Samtalsstrategier
- Tid
- Kläder och utsmyckning

5.2.1 Övningarna

I detta avsnitt presenteras de övningar som ingick i kursen samt förklarande kommentarer om utförandet och syftet med övningarna. I kommentarerna är också inkluderat några av de frågor och diskussioner som uppkom bland deltagarna under kursen. Övningarna bestod av grundläggande avspännings-, hållnings-, andnings- och röstövningar samt några enkla teaterimprovisationer. En intention med övningarna var att de skulle upplevas som relevanta för bibliotekarierna i deras yrkesutövning. Denna intention underlättades genom att vi befann oss i bibliotekets respektive skolans lokaler. Att utföra övningarna och samtala om komponenterna samtidigt som de fanns att läsa på skivtavlan var tänkt att bidra till den pedagogiska åskådligheten och dessutom underlätta besvarandet av frågeformulären.

Inledande övningar för att visa på betydelsen av de signaler vi sänder ut och vikten av relationen mellan icke-verbalt och verbalt språk

Ledaren visar före och säger:

1. Nu sträcker vi alla upp höger arm rakt upp så högt vi kan. För långsamt samman tumme och pekfinger. Sänk långsamt armen mot ansiktet och placera tumme och pekfinger på kinden. (Ledaren placerar fingrarna på hakan. Många av deltagarna kommer att placera fingrarna på hakan, gör alltså det de ser och inte det de hör.)
2. Forma en sur grimas och säg med övertygelse ”Jag är jätteglad!”, sedan en glad min och säg ”Jag är jämteledsen.” (Alla tittar på varandra. Det

är inte orden utan kroppsspråk som styr hur vi uppfattas. Vi går efter kroppens tysta budskap).

3. Ta några djupa andetag. Sträck upp armarna över huvudet, spreta med fingrarna och säg med stor övertygelse ”Åh vad jag är trött!” Sjunk sedan ihop, stå dubbelvikt, armarna ner mot golvet, ansiktet riktat neråt, säg med övertygelse ”Åh, vad jag är pig!” (Kroppsspråket styr hur vi känner oss och kroppsspråket smittar. Vi påverkar både oss själva och andra med vårt kroppsspråk. Dessutom märker man hur svårt det är att motsäga sig själv när man gör det med så här kraftiga uttryck).

Kommentar

De tre första övningarna ser jag som inledande övningar som syftar till att belysa relationen mellan det verbala och det icke-verbala språket. Övningarna utfördes med deltagarna stående i en halvcirkel så att de kunde se både mig och varandra. Jag förevisade övningarna och deltagarna följde mina instruktioner. Övning nummer 1 gav upphov till många skratt, deltagarna tittade på varandra och såg att några gjorde som jag sa medan andra styrdes av det visuella och härmade min rörelse i stället för att lyssna på vad jag sa. Det blev väldigt tydligt att vi, som Argyle påstår, har två språk.¹¹⁴

I övning 2 och 3 uppmanades deltagarna också att titta på varandra och då blev det väldigt tydligt att när budskapet är dubbelt tror vi mer på den kroppsliga än på den verbala utsagan. När man uttrycker sig så här övertydligt är det svårt att gå emot det kroppsliga uttrycket. Det tar emot att säga något helt annat än vad kroppen förmedlar. Det visar också på vilket starkt uttryck det icke-verbala språket har. Däremot är det inte ovanligt att kroppen ’pyser ut’ känslor lite mer subtilt ibland utan att vi är medvetna om det och det kan ge upphov till dubbla budskap.¹¹⁵ Ett huvudsyfte med hela kursen är att höja medvetandet om de signaler vi sänder ut och att skaffa sig kontroll över dem så att sådana dubbla budskap inte uppstår.

Grundläggande övningar i avspänning, hållning, andning, röst.

4. *Avspännings- och hållningsövningar.* Sträck upp armarna över huvudet, gör en skön sträckning av hela kroppen. Släpp ner armarna. Höj axlarna, spänn händer och armar, spänn ansiktsmusklerna. Spänn av. Rulla axlarna. Rulla huvudet. Massera och rör på käkarna och tungan. Växla mellan att knyta händerna och att spreta med fingrarna. Stå på ett ben, gör cirklar med den lyfta foten. Byt fot. Kuta och svanka ryg-

¹¹⁴ Argyle, M. (1984), *Kommunikation mellan människor*, s. 22.

¹¹⁵ Denis Grogan kallar detta ’leakage’. Grogan, D. (1992), *Practical reference work*, s. 103.

gen. Gunga lite fram och tillbaka på fötterna och hitta en bra balans. Bröstbenet, 'glada punkten' strävar uppåt. Hitta en bra hållning genom att tänka att du är upphängd på en tråd som går genom kroppen.

5. *Neutral position.* Stå rakt upp och ned med fötterna lite isär, lika mycket tyngd på båda benen, armarna löst hängande ned utefter sidorna, på lårets utsida. Inom teatervärlden är detta en neutral position som inte sänder någon speciell signal – allt annat har en betydelse. Naturligtvis säger även denna position något – om inte annat att man är neutral.
6. *Andningsövningar.* Dessa övningar bidrar till avspändhet i hela kroppen och ger en avspänd röst. Hållningen är viktig i dessa övningar för att diafragman, den viktigaste andningsmuskeln ska kunna arbeta fritt. Placera en hand på magen, andas ut på några kraftiga ljud: 'ssss', 'ksssk', 'psssp'. Magen går inåt på utandning. 'Glada punkten' strävar uppåt, det är viktigt att bröstkorgen inte sjunker ihop vid utandning. Magen går utåt vid inandning. Detta är det som kallas bukandning eller magandning.
7. *Röstövningar.* Vi gympar rösten genom att ljuda mjukt med avspänd hals på 'prrrr', 'vvvv', 'mmm' och andra sköna, avspända ljud. Magen går mjukt inåt på utandning, det vill säga vid ljudandet. Vidga svalget, känn en gäspkänsla i halsen. Vi talar på utandning och säger: 'Håååå', 'hahaaa', 'ojojoj', 'ajajaj'. Ljuda på olika tonande konsonanter och vokaler i kombination med bukandning. Prova olika tonlägen. Barnslig, ljus röst — mörk, 'manlig' röst. Säker — osäker röst. Säg: 'Nu får det vara nog!' först med spänd, gäll röst, sedan med pondus och med djup röst. Vi gör artikulationsövningar, till exempel: 'sex laxar i en laxask', 'sju sköna sjuksköterskor sköljde stjärten i champagne', 'packa pappas kappsäck'.

Kommentar

Dessa övningar, övningarna 4-7 som också utfördes i halvcirkel, ser jag som övningar alla människor har behov av och borde göra regelbundet. Det är övningar som syftar till att lära känna sig själv och sin egen kropp och vinna kontroll över sina kroppsliga uttryck. De bidrar till det Riggio kallar *regulation/control*.¹¹⁶ Man mår bättre själv och påverkar andra på ett positivt sätt om man har en bra hållning,

¹¹⁶ Riggio, R. E. (2006), "Nonverbal Skills and Abilities", s. 79-95.

är fri från spänningar, har kontroll över sin andning och sin röst.¹¹⁷ Andningens inflytande på oss människor kan inte nog betonas. En sund andning påverkar hur vi mår, den påverkar rösten och befriar oss från spänningar och stress. Vi har också större uttrycksmöjligheter med vår röst än de flesta tror. Med de här röstövningarna ville jag bland annat göra deltagarna uppmärksamma på vilka röstresurser de har och hur man kan använda sig av rösten i olika situationer, till exempel om man behöver säga ifrån på skarpen eller behöver lugna ner en situation. De här övningarna som har en gynnsam inverkan på hela kroppen påverkar därmed de komponenter som är betydelsefulla under det jag kallat *samtalet*, till exempel röst, kroppshållning och lyhördhet.¹¹⁸

Några av komponenterna i icke-verbal kommunikation

8. *Kroppshållning*: 'Glada punkten' mitt på bröstbenet strävar uppåt. Gå runt i rummet och 'äg'. Gå runt i rummet med hopsjunkens hållning, med axlarna framskjutna och spända. Känn skillnaden. Vi talar om vikten av en avspänd kropp och en bra hållning för att uttrycka det man vill. Hållningen är viktig för hur vi uppfattas. Den påverkar också hur vi mår. Vad säger höjda, spända axlar, hopsjunkens kropp, överdrivet framskjutet bröst, hakan uppåt eller nedåt, händerna på höften, benen i kors med mera? Det handlar om välmående, status, pondus, säkerhet, styrka respektive osäkerhet, svaghet, irritation, stress.
9. *Mimik/ansiktsuttryck*: Kanske vårt viktigaste uttrycksmedel i bemötandet. Vi talar om och demonstrerar olika uttryck med ögon, mun, ögonbryn. Vad betyder: Ögonkontakt eller inte? Flackande blick? Hopdragna ögonbryn? Höjda ögonbryn? Rynkad panna? Leende? Nerdragna mungipor? Hopknipen mun? Vi prövar olika uttryck mot varandra och övar också att uppmärksamma en annalkande person med ögon, leende, ögonbrynen snabbt upp och ner (the eyebrow flash).¹¹⁹
10. *Gester*: Vi talar om och demonstrerar olika gester. Armarna i kors över bröstet. Sitta nonchalant tillbakalutad på stolen, kanske med ett ben över det andra. Sitta med ansiktet dolt i handen. Luta sig framåt intresserat. Trumma otåligt med fingrarna på bordet. Likgiltighet eller oviss-

¹¹⁷ Att det för bemötandet är viktigt att vara avspänd i hållning och röst har vi tidigare fått belägg för genom bland annat Svensk Biblioteksförnings rekommendationer (se avsnitt 3.3.1) och genom Jennerich & Jennerich (se avsnitt 2.2).

¹¹⁸ Begreppet introducerades under avsnitt 3.3.2.

¹¹⁹ Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Literature review.

het (axlarna hastigt upp och ner). Rörelser med händer och armar för att understryka det man säger verbalt.

Kommentar

Övningarna 8-10 syftade till att göra deltagarna mer medvetna om de komponenter vi i dagligt tal omnämner som kroppsspråk och fokuserade på uttryck relevanta i ett bibliotekssammanhang. Under dessa övningar rörde vi oss mer runt i rummet, provade på och talade om olika kroppshållningar, ansiktsuttryck och gester och deltagarna bidrog med egna iakttagelser och kommentarer.

Några synpunkter som framkom handlade om hur man använder kroppsspråket olika i kontakten med barn respektive vuxna. Man använder beröring mer när man arbetar med barn, men Gunnel berättade att hon läst Julius Fasts bok där han redogör för en undersökning som gjorts på ett bibliotek i USA, där bibliotekarierna instruerades att lätt nudda låntagares fingrar eller händer vid överlämnade eller mottagande av böcker. Det visade sig i den undersökningen att besökarna fått en mycket mer positiv upplevelse av kontakten med de bibliotekarier som använt sig av denna lätta beröring än av andra.¹²⁰ Inger berättade att hon medvetet försöker visa sig tillgänglig genom att vända kropp och ansikte mot en besökare som närmar sig och även alltid under samtal försöker stå med kroppen riktad mot den hon talar med. Anita initierade en diskussion om hur beslöjade kvinnor kan uttrycka sig icke-verbalt och hur man ska förhålla sig till sådana kulturella aspekter både vad gäller medarbetare och besökare.

Parövningar

11. *Kroppshållning, mimik och gester*: Jag skrev olika känslord på tavlan: Glad, arg, förvånad, blyg, ledsen, trött, irriterad, snorkig, osäker. En i paret väljer ett ord och illustrerar med hållning/mimik/gester. Utan röst. Den andre gissar vilket ord som illustreras.
12. *Röst*: Ord på tavlan: Glatt, ilsket, spänt, ledset, snorkigt, bestämt, osäkert, gnälligt. Den här gången försöker en i paret uttrycka känslan med rösten genom att läsa en kort text som jag tillhandahåller. Den som läser står vänd ifrån parkamraten så att uttrycket enbart förmedlas med rösten. Den andre gissar.

¹²⁰ Fast, J. (1992), *Kroppsspråk på arbetsplatsen*, s. 60-61.

Kommentar

De här två parövningarna gjorde jag bara vid det första kurstillfället och strök dem sedan eftersom tiden var för kort för att de skulle kunna utvecklas tillräckligt för att kännas meningsfulla. Jag ser emellertid dessa övningar som betydelsefulla. Med mer tid till förfogande kan denna typ av övningar leda till att man blir mer medveten om sin uttrycksförmåga och får tillgång till fler möjligheter att uttrycka sig. Man övar också sin observationsförmåga, blir mer observant både på sig själv och på andra och därmed bättre både på *encoding* och *decoding*, det vill säga man blir mer lyhörd för andras signaler samtidigt som man ökar medvetenheten om de signaler man själv sänder ut.¹²¹

Bemötandeövningar (Rollspelsövningar, hela gruppen)

13. En deltagare som spelar bibliotekarie sitter vid datorn och har fått instruktioner på en lapp. En annan deltagare som spelar besökare närmar sig. 'Bibliotekarien' har fått följande instruktioner på en lapp:
 - a. Fortsätt stirra in i datorn när personen närmar sig, ingen kontakt.
 - b. Titta upp, ta ögonkontakt, le.
 - c. Titta upp med rynkade ögonbryn, neddragna mungipor. Trumma med fingrarna på bordet.
 - d. Sitt nonchalant tillbakalutad med armarna i kors över bröstet och med ointresserad blick.

14. En bråkig och oförsämd person närmar sig, skäller ut 'bibliotekarien'. Instruktioner till 'bibliotekarien':
 - a. Svara med ljus, osäker röst. Sitt eller stå med dålig hållning och stängd kroppshållning.
 - b. Svara med mörk, kraftfull röst och öppen, självsäker hållning. 'Glada punkten' strävar uppåt.

Kommentar

De sista övningarna, som utfördes som rollspel i helgrupp, var mycket enkla och krävde inte speciellt mycket instruktion. En deltagare fick spela bibliotekarie och en annan fick spela besökare. 'Bibliotekarien' satt vid datorn och hade fått en kort instruktion på en lapp som talade om hur hon skulle bemöta besökaren. 'Besökaren' behövde endast närma sig disken. Övriga deltagare stod runt om och iakttog. Övningarna gav upphov till många skratt och stort igenkännande. Flera deltagare fällde kommentarer om hur obehagligt ett dåligt bemötande kändes. Det 'kändes i

¹²¹ Riggio, R. E. (2006), "Nonverbal Skills and Abilities", s. 79-95.

kroppen'. Detta blev särskilt tydligt i övning 13. Denna övning gav exempel på *initieringen*, det vill säga den inledande fasen i en kontakt innan ett ord ens hunnit utväxlas. Det blev så tydligt att det är bibliotekariens ansvar att initiera en kontakt och hur detta kan göras. Övning 14 ville tydliggöra hur man kan använda sig av sin röst för att vinna pondus och avstyra jobbiga situationer. *Kontextens* inverkan på interaktionen belystes genom användandet av datorn i övning 13, men detta samband hade också kunnat utvecklas ytterligare med fler övningar och mera tid, liksom att med mer tid hade också övningar som belyser faktorer betydelsefulla för *samtalet* kunnat utföras.¹²²

5.3 Deltagarnas svar på frågeformulären

De båda frågeformulären finns som bilaga 1 och 2. Det första formuläret besvarades av kursdeltagarna omedelbart efter kursen. Det andra formuläret distribuerades per e-post en vecka efter avslutad kurs. I det följande presenterar jag en genomgång av frågorna i formulären och deltagarnas svar på dessa. Presentationen är strukturerad efter det tematiska mönster som formulerats redan i utformandet av formulären. Efter att deltagarnas svar redovisats följer kommenterande reflektioner utifrån mina inledande frågeställningar och de teoretiska utgångspunkter som presenterades i kapitel 3. Viktiga analysverktyg har de begrepp som introducerades i avsnitt 3.1 och 3.3.2 varit, nämligen *initieringen*, *samtalet* och *kontexten*. I nästa kapitel, kapitel 6, kommer jag att göra en utförligare analys och redogörelse av undersökningens resultat kopplade till uppsatsens teoretiska utgångspunkter och frågeställningar. Deltagarnas svar på frågeformulären finns i författarens ägo och för att inte tynga texten med alltför många fotnoter gör jag inga vidare referenser till dessa här.

5.3.1 Medvetenhet om icke-verbal kommunikation

Den första frågan i formulären ville undersöka hur medvetna bibliotekarierna anser sig vara om kroppsspråk och icke-verbal kommunikation i arbetet. Intressant för mig var att jämföra om medvetenheten ökat efter kursen och om deltagarna tänkt mer på dessa signaler i kontakten med låntagarna.

Första svarstillfället

Alla informanter svarar jakande på frågan om de tidigare tänkt på vikten av kroppsspråket i samband med arbetet. Fyra stycken svarar med ett enstavigt ja, medan fem utvecklar svaret. Birgitta nämner till exempel att hon speciellt tänkt på hur hon använder rösten och vilka signaler kläderna sänder ut. Inger betonar

¹²² Begreppen *initieringen*, *samtalet* och *kontexten* introducerades i avsnitt 3.1 och 3.3.2.

lyhördhet och vikten av att anpassa sitt kroppsspråk efter de signaler hon lyssnar in. Camilla visar medvetenhet om att kroppsspråket ibland avslöjar vilket humör man är på, eller om man är trött, även om man försöker dölja det. ”Barnen verkar märka det ändå”. Frida tänker ofta på kroppsspråket och upplever det som ett problem att mycket ”ögon tid” ägnas åt datorskärmen. Hon försöker också komma på sätt att vara mer öppen mot låntagarna då hon ledsagar dem till hyllan och därmed vänder ryggen till.

Andra svarstillfället

Det andra frågeformuläret ställde frågan om deltagarna tänkt mer på kroppsspråket efter kursen. Här svarar Hanna och Gunnel nej, men all de övriga svarar ja. Anita menar att hon alltid tänkt på det men att kursen var en bra påminnelse. Camilla och Birgitta uppger att de tänkt på kroppsspråket mer medvetet efter kursen än innan och försökt tillämpa kunskaperna i arbetet och Inger som har lång erfarenhet i yrket säger: ”Ja, det har jag faktiskt gjort och försökt rätta till det när jag vid mötet med människor i information och expedition behövt det.” Frida påpekar att det kan vara svårt i stressiga situationer att reflektera över sitt beteende.

Reflektion

Svaren på denna fråga visar att det finns en medvetenhet hos dessa bibliotekarier om kroppsspråkets betydelse i kontakten med besökare. Jag tolkar det som en naturlig följd i arbetet med människor att man intuitivt lägger märke till hur ens beteende påverkar den sociala interaktionen. Gunnel berättade spontant om sitt stora intresse som lett till att hon läst åtskilliga böcker i ämnet. Om det fanns fler sådana erfarenheter i gruppen framkommer inte av materialet, men de flesta uppger att de tänkt på sitt kroppsspråk även tidigare. Viktigt att komma ihåg är emellertid att frågan besvarades efter kursen, då alla blivit påmind och medvetna om kroppsspråkets betydelse.

På frågan om man tänkt mer på kroppsspråket efter kursen svarar de flesta ja, vilket visar att kursen har haft effekt. Det är tydligt att deltagarna upplever att kursen ökat deras medvetenhet om betydelsen av icke-verbal kommunikation. Två stycken svarar emellertid nej på frågan, vilket kan tyda på ointresse eller att medvetenhet om kroppsspråkets betydelse redan är en så integrerad del i yrkesutövandet att en så pass kort kurs inte tillfört något mer av vikt. Det gäller till exempel Gunnel som redan tidigare läst och intresserat sig mycket för kroppsspråk. Anmärkningsvärt är emellertid att Inger som arbetat så länge som bibliotekarie medvetet försökt rätta till beteenden hon nu blivit uppmärksam på.

I svaren nämns icke-verbala komponenter som mest har koppling till *samtalet*, nämligen rösten, lyssning och lyhördhet. Lyhördhet kan ses som betydelsefull även för *initieringen* i det att man lyhört uppmärksammar om en besökare vill ha kon-

takt eller inte. Datorskärmens inverkan och stress nämns som faktorer som kan ha påverkan på interaktionen och det ger oss exempel på det jag kallat *kontexten*.

5.3.2 De icke-verbala komponenterna

Använder sig informanterna medvetet av icke-verbala signaler i sitt arbete och har kursen bidragit till en ökad medvetenhet om dessa signaler? Hur tänker deltagarna angående de enskilda komponenterna? Är vissa viktigare och mer medvetandegjorda än andra? Tänker man mer på dessa komponenter efter kursen än före? Här ombads deltagarna redogöra specifikt för sex icke-verbala komponenter.

Kroppshållning – första svarstillfället

Alla uppger sig vara medvetna om kroppshållningens betydelse. Dock inte så mycket i kommunikativ mening, alltså vad man signalerar med sin kroppshållning, utan de flesta har tänkt mer allmänt och i en ergonomisk kontext. Det är tydligt att det finns en medvetenhet om att det är viktigt att ha en 'god hållning'. Diana tycker till exempel att hon i arbetet har nytta av att hon utövar yoga på fritiden, det ger henne en bra kroppsmedvetenhet. Camilla visar medvetenhet om hållningens kommunikativa betydelse när hon uppger att hon särskilt försöker tänka på hållningen när hon känner sig osäker och Inger försöker alltid vända kroppen mot låntagare som frågar något. Att det behövs mer kunskap visas genom Fridas utsago att hon försöker tänka på hållningen, men att hon inte tidigare vetat hur man kan jobba med detta. Ellen ger inte svar på de enskilda komponenterna utan sammanfattar med att säga att hon ibland använder allihop mycket medvetet "men ibland jobbar jag bara på så att säga utan att tänka efter så mycket".

Kroppshållning - andra svarstillfället

Tre deltagare upplever inte att de har använt sig av sin kroppshållning mer efter kursen än innan. Inger nämner återigen hur hon försöker vända kroppen mot den hon talar med och även Frida säger nu att: "Jag försöker tänka mer på att stå vänd med hela kroppen mot den jag samtalar [med]". Ellen sammanfattar återigen alla komponenterna: "Dagarna efter kursen tänkte jag en hel del på hur jag betedde mig och vilken respons jag erhöll. Jag var extra vaksam på i stort sett alla delar av hur min kropp reagerade/agerade."

Ansiktsuttryck – första svarstillfället

Det är tydligt att alla är medvetna om ansiktsuttryckets betydelse i bemötandet, även om till exempel Birgitta upplever det som svårt att medvetet kontrollera mimiken. Det som de flesta nämner är ögonkontakt, att man jobbar dagligen med det och använder det som en bekräftelse på att besökaren är sedd. Gunnel menar att i alla former av kommunikation är det mycket viktigt att visa att man verkligen ser den som närmar sig eller den man samtalar med. Inger berättar att hon med ögon-

kontakt visar att hon sett en person även om hon är upptagen med någon annan. Några nämner också leendet, att försöka tänka på att le även, eller kanske särskilt, om man är trött. Det är naturligtvis svårt att tänka separat på enskilda kroppsdelar, vilket Fridas svar antyder. ”Ögon ja, ögonbryn och mun och så vidare har jag inte tänkt så mycket på. Jo, jag försöker le såklart.” En av skolbibliotekarierna nämner vikten av överensstämmelse mellan icke-verbal och verbal kommunikation: ”Att till exempel inte le samtidigt som man säger åt någon på skarpen.”

Ansiktsuttryck - andra svarstillfället

Fyra av informanterna rapporterar inget förändrat beteende vad gäller ansiktsuttryck efter kursen. Två svarar ett enstavigt ja på frågan om de medvetet använt sig av denna komponent efter kursen. Inger nämner återigen att hon försöker se den som närmar sig informationsdisken även om hon är upptagen av annat, men uppger att hon tror sig ha gjort det förut också. Ellen har som tidigare nämnts blivit mer uppmärksam på i stort sett alla delar av kroppen och Frida menar att hon efter kursen ler mer än tidigare.

Gester – båda svarstillfällena

Gester används av mina informanter för att förstärka verbala utsagor, peka ut riktning och i samband med sagostunder. Diana tycker sig inte ha så mycket koll på sina gester, medan Camilla vet att hon använder gester mycket till vardags och tror att hon gör det i arbetet också men det är inget hon tänkt så mycket på. Inger uppger att hon använder mer gester när hon är upprörd eller när ”det är mycket känslor igång”. Ingen tydlig skillnad kan märkas vad gäller bruket av gester i arbetet mellan de båda svarstillfällena. En svarar ja, en annan ”nja det har jag inte tänkt på” och resten svarar nej andra gången frågan ställs.

Röst – första svarstillfället

Den här gruppen bibliotekarier verkar ha en ganska hög medvetenhet om röstens uttrycksmöjligheter och flera anger att de medvetet gör rösten mörkare eller bestämdare i situationer när så krävs. ”Rösten har jag använt medvetet för att ta kontroll över rummet och påverka elevens beteende”, rapporterar till exempel Birgitta. Camilla drar nytta av sin mörka röst för att vinna mer pondus. Även Inger som för det mesta försöker hålla en neutral ton uppger att hon kan bli mycket bestämd på rösten om situationen kräver det. Frida, däremot, anser sig vara dålig på att använda rösten medvetet förutom när det gäller att anpassa sig till låntagare som inte har svenska som förstaspråk. Detta omtalas också av andra som menar att de i sådana situationer försöker tala långsammare och tydligare. Gunnel är medveten om att hon ibland talar ganska fort och högt men även hon försöker tala långsammare om någon har problem med svenska språket. Diana uppvisar stor medvetenhet och

menar att det är lätt att med små nyanser i språket göra skillnad på vad man vill säga.

Röst - andra svarstillfället

Att medvetet använda sig av rösten framstår som svårare för några vid detta andra frågetillfälle än vid det första. Kanske ett tecken på att man har funderat vidare och blivit mer medveten om röstens uttrycksmöjligheter. ”Ofta kommer man ihåg det efteråt, inser att en annan användning av röst förmodligen hade gett bättre resultat”, menar Anita, något som tyder på en ökad medvetenhet och en pågående process. Birgitta, som redan vid första frågetillfället uppgav att hon ansåg sig kunna kontrollera elever med rösten, har gått vidare i att tänka ytterligare på sitt tonläge mot eleverna efter kursen. Frida tycker fortfarande att det är svårt att vara medveten om rösten, ”men jag brukar hamna där jag vill så nånting gör jag nog rätt”. För de flesta verkar dock inte kursen ha påverkat användningen av rösten, många hade ju redan innan strategier för röst användning i olika situationer, främst när det gäller att vinna pondus.

Rumsligt avstånd – båda svarstillfällena

Camilla talar om stora skillnader när det gäller barn och vuxna i fråga om hur nära man kan vara. När det gäller barn är närheten ofta större, det känns naturligare och barn söker ofta närhet. Ellen tycker att det känns lättare och naturligare att vara nära ett barn och Gunnel menar också att avståndet ofta minskar i kontakt med yngre barn. Närhet kan också användas för att utöva auktoritet, vilket en av skolbibliotekarierna medvetet använder sig av om situationen så kräver. Frida omtalar att hon i kontakten med barn ofta försöker placera sig på deras nivå. Diana, Ellen och Frida nämner den roll informationsdisken spelar och Diana poängterar i samband med det skillnaden mellan att arbeta bakom disken och att röra sig ute i lokalen. Hon menar att disken kan vara både skydd och hinder i kontakten med besökare. Upplevelser av att stå för nära eller att någon kommer för nära tas upp av Ellen, Gunnel, Hanna och Inger. I sådana situationer försöker de anpassa sig efter vad de själva känner och vad de läser av hos besökare.

Tre stycken upplever sig ha använt rumslig närhet/avstånd mer medvetet efter kursen än innan, övriga rapporterar ingen förändring i beteendet. Lånediskens betydelse uppmärksammas återigen av Frida: ”Eftersom vi oftast jobbar med disk mellan så är det oftast svårt att påverka det.”

Beröring (kroppskontakt) – första svarstillfället

Kroppskontakt med vuxna besökare är inte vanligt, uppger mina informanter. Camilla menar till och med att det uppstår extremt sällan med vuxna. Däremot förekommer det ofta mellan barn och vuxna, vilket för det mesta känns bra men även ibland kan upplevas påfrestande och till och med närgånget. ”Det är viktigt att all eventuell

kroppskontakt sker på ett sätt som känns okej för båda parter”, skriver till exempel Camilla. Den eventuella beröring av vuxna som sker måste vara försiktig: ”Jag tar gärna på andra ’lite lätt’, en snabb, kort finger/handberöring av någon arm, axel, men jag är mycket lyhörd för om det passar eller inte”, menar Gunnel. Lätta beröringar som den omtalade nämns också av Inger som menar att det kan förekomma om man upplever sig ha fått någon slags relation till den man interagerar med. Hon menar också att en lätt beröring på armen kan verka lugnande i vissa situationer.

Beröring (kroppskontakt) - andra svarstillfället

Ingen större förändring av deltagarnas inställning till kroppskontakt kan spåras mellan de båda frågetillfällena. De som tidigare sagt att de ibland använder sig av beröring gör det även efter kursen, annars är kroppskontakt mellan vuxna inte vanligt, eller åtminstone är det inget som förekommer medvetet. Men Anita som vid första frågetillfället menade att ingen kroppskontakt förutom handskakningar förekommer mellan vuxna, svarar nu ja på frågan om hon använt beröring i arbetet. Gunnel som hade läst Julius Fasts bok där undersökningen om beröring på bibliotek rapporterades om, har uppenbarligen tänkt vidare på detta efter kursen och tror att hon kanske använder sig av kroppskontakt något mer nu.¹²³

Reflektion

Att tänka separat på sina olika kroppsliga uttrycksmöjligheter är naturligtvis svårt, oftast uttrycker man sig med kroppen på många olika sätt samtidigt. Som vi sett fanns redan före kursen en medvetenhet om kroppsspråkets betydelse. Det är emellertid uppenbart att kursen medverkat till att deltagarna blivit ännu mer uppmärksamma på icke-verbala signaler, en process har satts i gång. Detta är särskilt tydligt i svaren angående rösten, där deltagarna verkar ha blivit mer medvetna om röstens uttrycksmöjligheter efter en tids eftertanke. Man har fått ökad kunskap och därmed blivit mer uppmärksam på de brister man upplever sig ha.

Ett exempel på att deltagarna har lärt av varandra visas genom att Frida som är ganska ny i yrket och som vid första svarstillfället sa att hon inte visste hur hon skulle jobba med hållningen nu säger att hon försöker stå med kroppen vänd mot besökare. Detta var något som Inger, som har lång erfarenhet, tog upp på kursen och berättade att hon brukar praktisera. Det kan ju tyckas som en självklarhet, men det är ju också något som nämns som viktigt i den studerade litteraturen. Att vända kropp och ansikte mot en besökare som närmar sig är en kraftig signal som visar att besökaren är sedd och bjuder in till kontakt. Det är ett exempel på *initieringen* och kan, som vi sett, vara avgörande för om en besökare vågar närma sig eller

¹²³ Fast, J. & Larsson, L. G. (1992), *Kroppsspråk på arbetsplatsen*, s. 60-61.

inte.¹²⁴ Även under *samtalet* är det viktigt enligt Inger att man verkligen står vänd mot den man samtalar med.

I svaren på den här frågan ges fler exempel på komponenter ingående både i *initieringen* och i *samtalet*. Vikten av ögonkontakt och leende poängteras av deltagarna. Dessutom betonas betydelsen av överensstämmelse mellan det verbala och icke-verbala språket som omtalats i de flesta texter jag studerat för det här arbetet och som ju också illustrerades i de första övningarna i kursen.

Några av informanterna använder sig medvetet av rösten för att sätta sig i respekt eller lugna ner en besvärlig situation. Ingen nämner vikten av en avspänd och vänlig röst, vilket omtalas i Gunilla Karlssons studie, däremot kan man kanske se exempel på Svensk Biblioteksförnings rekommendation om lämpligt röstläge som företrätt här genom att några deltagare anpassar rösten för att inge pondus i situationer som kräver det.¹²⁵ Det är främst skolbibliotekarierna som använder rösten på detta sätt. Paraspråkligt anpassar man sig med tydlighet och talhastighet vid samtal med äldre och besökare med annat modersmål. Medvetenhet om gester finns framförallt i samband med förstärkning av verbala utsagor. Att anpassa sig till barns nivå tyder på medvetenhet om proxemik och kroppskontakt är mycket vanligare med barn än med vuxna enligt informanterna. *Kontextens* betydelse framkommer genom några observationer angående informationsdiskens inverkan på det rumsliga avståndet mellan bibliotekarie och besökare.

Sammanfattningsvis tycks mimiken vara den komponent som är mest medvetandegjord hos deltagarna genom framförallt leende och ögonkontakt. Det är ju också faktorer som betonas av Svensk Biblioteksförning och framstod som viktiga i undersökningarna av Radford och Karlsson.¹²⁶ Det är tydligt att informanterna har en medvetenhet om icke-verbala komponenter. Men när man skärskådar svaren närmare framträder ett mönster som man skulle kunna kalla specialisering. En informant är väldigt medveten om en komponent medan en annan har specialiserat sig på något annat. Birgitta poängterar till exempel rösten, det är tydligt att det är hennes specialitet, medan Inger fokuserar mycket på att vända kroppen mot den hon talar med. I det här fallet spred sig denna kunskap till Frida som på så sätt fick en utökad repertoar. Det blev för mig tydligt att ytterligare undervisning skulle bidra än mer till sådan här utökad kunskap med följd att deltagarna får ett större förråd av icke-verbala signaler att arbeta med.

¹²⁴ T. ex. Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?", under rubriken Results.

¹²⁵ Karlsson, G (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen* s. 54; Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete.

¹²⁶ Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete; Karlsson, G (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*; Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?".

5.3.3 Barn/vuxna

Att man använder sig av sitt kroppsspråk på olika sätt gentemot barn och vuxna har föregående frågor redan pekat på framförallt i samband med närhet och kroppskontakt. Här efterfrågas detta mer specifikt för att undersöka hur man agerar mot barn respektive vuxna.

Första svarstillfället

Alla upplever att de beter sig annorlunda mot barn än mot vuxna. Man försöker ”barnanpassa”, använda mer kroppsspråk, sätta sig på huk, ändra rösten, se snäll och intresserad ut, ha mer ögonkontakt. Om ett barn och en vuxen kommer tillsammans med en fråga för barnets räkning försöker bibliotekarien tänka på att vända sig direkt till barnet och inte tala via den vuxne. Birgitta säger att hon använder kroppsspråk mer med barn än med vuxna eftersom hon lutar på att den vuxne kan ta till sig den verbala utsagan bättre, vilket hon nu menar kanske är fel. Gunnel menar att med vuxna är det viktigare att ”vara mera korrekt och visa mig seriös”, medan man kan skoja och ”busa” mer med barn och då ”syns det i kroppen”.

Andra svarstillfället

Alla rapporterar även nu skillnader i kroppsspråk mot barn respektive mot vuxna. Vikten av att inte gå via den vuxne betonas återigen och att man använder kroppskontakt mer och inte håller samma avstånd som till vuxna. Ellen instämmer i att hon är annorlunda mot barn än mot vuxna, men tror ändå att hon mer ser till individen. Hon rapporterar också om ett något annorlunda sätt att förhålla sig till äldre människor genom att röra sig mindre häftigt och tala tydligare. Talets betydelse poängteras också av Frida som menar att hon talar långsammare och enklare med barn och använder något större gester samt att hon vid katalogsök försöker visa att hon är fokuserad på barnen även om hon inte tittar på dem. Birgitta knyter an till föregående fråga i det att hon säger sig oftare använda kroppskontakt i förhållande till barn.

Reflektion

Det är tydligt att informanterna beter sig olika beroende på vem de interagerar med. När man arbetar med barn har man ett annat sätt att förhålla sig, med större närhet, mer kroppskontakt, mer ögonkontakt, mer kroppsspråk över huvud taget. Det verkar som om man lägger sig vinn om att vara mer uttrycksfull i kontakten med barn. Från tidigare svar vet vi ju också att man kan använda röst och kroppsspråk för att ta kontroll i situationer som kräver det. En annan viktig sak att tänka på är att gå ner på barnens nivå samt även att tala direkt till barn och inte via en vuxen. Även mot äldre människor anpassar man sig genom försiktigare rörelser och tydligare tal. Detta tyder på vänlighet, engagemang och lyhördhet, något som

jag utifrån de texter jag läst för den här undersökningen har tolkat som en sammanfattning av alla de icke-verbala signalerna i ett gott bemötande.

De icke-verbala komponenter som är mest företrädda i de svar jag analyserat är kroppskontakt, närhet, röst, ögonkontakt. Överhuvudtaget verkar det som att man är mer icke-verbalt aktiv i kontakten med barn än med vuxna. Birgittas reflektion om att hon tidigare trott att vuxna lätt tar till sig verbalt språk pekar på att hon nu blivit mer medveten om det icke-verbala språkets stora betydelse i all kommunikation.

5.3.4 Arbetsmiljön

Med denna fråga ville jag undersöka informanternas syn på bibliotekets fysiska utformning och hur det påverkar bemötandet. Hur upplever bibliotekarierna sin arbetsmiljö och sina arbetsredskap? Vilken inverkan har dessa faktorer på kroppsspråket och kontakten med besökarna? Det handlar alltså om den fysiska *kontexten*.

Första svarstillfället

Denna fråga förefaller mycket viktig för mina informanter, här har de flesta skrivit utförliga svar och har många iakttagelser. De flesta upplever sig som mer tillgängliga för besökarna när de rör sig ute i biblioteket än när de arbetar vid en disk. De får då fler frågor, besökare vågar ta kontakt. Informationsdisken och datorskärmen kan fungera som ett hinder, kan försvåra kommunikationen och signalera att bibliotekarien är upptagen med annat. ”De stora diskar som finns på många bibliotek skapar avstånd till låntagarna och jag tror att detta gör att vissa inte vill komma fram och ställa frågor”, menar till exempel Camilla. Datorskärmens inverkan på kontakten tar nästan alla upp. Att få frågan ’får jag störa?’ när man står och arbetar vid datorn känns inte bra, men man ser ingen lösning på problemet. Viktigt uppges vara att det vid sökning går att vrida på skärmen så att låntagare och bibliotekarie ser samma information och upplevelsen blir att man tar reda på något tillsammans.

Meningarna går isär angående frågan om bibliotekarien ska arbeta sittande eller stående. Om bibliotekarien står kan det signalera att ärendet ska gå snabbt menar Anita, medan Ellen tycker att stående är bättre. Frida menar att ”sittande kan ibland vara mer seriöst. Skönt att vid referenssamtal kunna bjuda någon att sitta, det är lika med att säga ’det här är din tid’”. Ytterligare en åsikt är att det är bra att växla mellan sittande och stående, både för egen del och för hur man uppfattas av besökare.

Andra svarstillfället

”Jag tycker absolut att miljön och bibliotekslokalen påverkar mötet mellan personal och besökare”, är en åsikt Camilla för fram. Birgitta uppger att hon tänkt mer på arbetsmiljön än på sitt kroppsspråk under den tid som förflutit. Det har då gällt frågan om det går att flytta stolar och datorskärm och att placera sig på samma

nivå som eleverna. För övrigt tar de flesta åter upp att man får bättre kontakt när man rör sig ute i lokalen än vid arbete bakom en disk. ”På golvet har jag tillgång till hela kroppen”, menar Frida och påpekar att gestikulationen hämmas när man sitter vid datorn och skriver. Tyvärr, menar Inger, måste man ofta sitta vid datorn och jobba med inre arbete även när man har yttre tjänst, vilket kan leda till att besökare ställer frågan om de stör, något som känns otillfredsställande. Vikten av att befinna sig på samma nivå som den man samtalar med och möjligheten att vrida datorskärmen är saker som tas upp återigen och indikerar att informanterna fortsatt att tänka på de saker som togs upp på kursen.

Reflektion

Svaren på denna fråga pekar mycket tydligt på *kontextens* stora inverkan på den icke-verbala kommunikationen. Biblioteksrummets fysiska utformning är uppenbarligen viktig och påverkar kroppsspråket och kontakten med besökare. Det är betydelsefulla synpunkter informanterna förmedlar och viktigt att ta i beaktande vid utformning och design av biblioteken. Vridbara datorskärmar verkar vara ett minimikrav. ”En skärm mellan människor försvårar kommunikationen”, som en av bibliotekarierna uttrycker det, och det gäller att skapa möjlighet för upplevelsen att bibliotekarie och besökare tillsammans söker information. Detta är något som också Gunilla Karlsson tar upp i sin undersökning.¹²⁷

Några av informanterna vittnar också om att de upplevs mer tillgängliga när de rör sig ute i biblioteket än vid arbete bakom disken, där man kanske utnyttjar tiden till annat arbete. Det känns inte bra om besökare frågar om de stör. Men jag menar att kunskap om icke-verbala signaler och medvetenhet om *initieringen* och bibliotekariens ansvar för kontakten kan avhjälpa detta problem. Även om man arbetar vid datorskärmen kan man vara lyhörd utåt och genast uppmärksamma en anslående besökare genom att titta upp, göra en rörelse med kroppen, ta ögonkontakt och visa att man är tillgänglig. Kort sagt uppträda inbjudande och välkomnande och därmed undvika besökares upplevelse av att störa. Som Ross et al. framhåller är de första 30 sekunderna av avgörande betydelse för den fortsatta interaktionen.¹²⁸ Viktigt är dock att komma ihåg att inte alla besökare vill ha kontakt. Med utlåningsautomaterna kan ju låntagarna klara mycket själva och lyhördheten hos bibliotekarien gäller också att kunna avgöra vem som vill ha hjälp och vem som vill bli lämnad ifred.

Vad gäller *samtalet* framkommer det att det är bra om bibliotekarie och besökare kan stå eller sitta jämsides och tillsammans utföra sökning vid datorn. Vrid-

¹²⁷ Karlsson, G (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen* s. 58.

¹²⁸ Ross, C. S., Nilsen, K. & Dewdney, P. (2002), *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*, kap 2.

bara datorskärmar och stolar för besökare att sitta på vid längre samtal anser informanterna är viktigt.

5.3.5 Kursens relevans och respons från besökare

Frågorna 5,6 och 7 i frågeformulären ville undersöka deltagarnas syn på den kurs i icke-verbal kommunikation de deltagit i och om en sådan kurs kan ha någon påverkan på ens eget beteende och leda till annan respons från besökarna. Är en kurs i icke-verbal kommunikation något som känns relevant för bibliotekarier? Ändrar man sitt bemötande efter en sådan kurs och får man i så fall en annan respons från besökare?

Första svarstillfället

Vid detta första frågetillfälle, omedelbart efter kursen, är alla respondenter odelat positiva till kursen. Alla tycker att utbildning i icke-verbal kommunikation är högst relevant för arbetet som bibliotekarie. Några har haft stor medvetenhet om kroppsspråk tidigare, men tycker att det har varit en nyttig påminnelse. Andra uppger sig ha blivit mer medvetna om sitt kroppsspråk och säger att de kommer att bli mer observanta på sitt eget agerande och på besökarnas reaktioner. ”Ja, den [kursen] har gjort mig mer uppmärksam på röstens betydelse, hållningen, ja egentligen hela den komplexa bilden av kroppsspråk”, säger till exempel Inger.

Att deltagarna är medvetna om att det är en process visas av Camilla, som är ganska ny i yrket. Hon hoppas att hon kommer att bli än mer medveten om sitt kroppsspråk och menar dessutom att det var bra att få lära sig strategier för hur man kan arbeta med detta. Betydelsen av att ha en öppen kroppshållning i arbetet med besökare var en lärdom som Frida gjorde och Gunnel säger: ”Jag är mycket nöjd, bra att bli påmind!” Att upplevelsen varit positiv visas också genom att några uppger att de skulle vilja gå vidare och få mer övning och kunskap i icke-verbal kommunikation. Däremot är de flesta osäkra på om de nya kunskaperna kommer att leda till annan respons från besökare. ”Kanske.” ”Det är möjligt”, lyder två svar. Inger är lite mer positiv och säger ”Ja, jag hoppas det.”

Andra svarstillfället

Efter att ha haft tid att smälta intrycken från kursen något, är respondenterna fortfarande väldigt positiva till kursen. Endast Hanna som vid det första frågetillfället trodde att hon skulle få användning av kunskaperna i arbetet svarar nu nej på frågan. Några av deltagarna påpekar återigen att de varit medvetna om kroppsspråket redan tidigare men att detta varit en bra påminnelse och även väckt en del nya insikter. De flesta säger att de vill ha mer undervisning, att kursen gett mersmak och att man blivit sugen på mer fördjupning. Arbetssättet har kanske inte ändrats i någon högre grad, men medvetenheten har höjts och en del deltagare rapporterar om förändringar de gjort i sitt sätt att agera, till exempel: ”Det har varit tillfällen när jag

tänkt på att med hela min kropp försöka visa min uppmärksamhet på den person som vill ha min uppmärksamhet.” Frida känner sig osäker på hur hon upplevs av den hon möter och menar att det skulle vara nyttigt att få se sig själv ”för att få se skillnaden mellan självupplevt beteende och faktiskt beteende”. Fortfarande är det svårt att uppleva någon annorlunda respons från besökare. Camilla upplever ”till viss del” en skillnad, men menar också att detta är något man måste jobba med kontinuerligt för att verkligen märka någon direkt effekt. Diana har blivit mer medveten om hur hon beter sig men tycker att för kort tid förflutit för att någon ändrad respons från besökare ska märkas. Men Ellen, som faktiskt arbetat ganska länge på bibliotek, uppger att hon ”tänkt till om detta med bemötande” och menar att det är möjligt att hon fått mer feedback från besökare de gånger hon tänkt till lite extra. Frida tycker sig också ha märkt att besökarna är lite gladare och lite mer benägna att samtala nu när hon ler mer och markerar hälsningar tydligare.

Reflektion

Av erfarenhet från undervisning där man rör på sig och använder sin egen kropp så här mycket som vi gjorde under kursen, vet jag att man ofta blir glad och upprymd och därmed kanskeoreflekterat positiv till upplevelsen. Det var en av anledningarna till att jag ville att deltagarna skulle svara på frågorna igen efter att en tid förflutit då man hunnit smälta intrycken och kanske ser lite mer nyktert på vad man varit med om. En annan anledning var att jag ville få reaktioner efter att man haft tillfälle att använda eventuella nya insikter i arbetet och i kontakten med besökare.

Svaren vid båda frågetillfällena visar tydligt att deltagarna är mycket positiva till kursen och till att få kunskap av det här slaget. Det är något som känns meningsfullt och som en viktig kompetenshöjning. Medvetenheten om icke-verbala signaler har höjts och det är uppenbart att till och med efter en så här kort insats har tankar och reflektioner över det egna beteendet satts igång och vissa förändringar i bemötandet rapporteras av deltagarna. Att man inte märkt så stor förändring i respons från besökare är kanske inte så underligt med tanke på att kursen var kort och att så liten tid förflutit och att det naturligtvis är svårt, för att inte säga omöjligt, att veta hur besökarna skulle reagerat om man inte ändrat sitt beteende.

Svaren ger entydigt besked om att praktiska övningar, i överensstämmelse med John Deweys *learning by doing*, upplevts som meningsfulla och lärorika av deltagarna och att de skulle vilja ha mer undervisning i praktisk användning av icke-verbal kommunikation. En process har satts igång, tankar har väckts och jag ser det som mycket positivt att de flesta uppger att de skulle vilja ha ytterligare undervisning av det här slaget.

5.3.6 Är icke-verbal kompetens viktig för bibliotekarier?

Att icke-verbal kommunikation ingår som en viktig del i bibliotekariens yrkeskompetens har tidigare framgått genom Svensk Biblioteksförnings rekommenda-

tioner och de övriga biblioteksrelaterade texter som tagits upp i avsnitt 2.2 och 3.3.2. Har mina informanter samma uppfattning?

Första svarstillfället

Behöver man kunskap i icke-verbal kommunikation för att vara en bra bibliotekarie, löd fråga nummer åtta och på den svarar flera stycken ”absolut!”. Fridas svar lyder: ”Ett bra bemötande behövs i större utsträckning när man kanske vill ha hjälp med något som man själv inte kan formulera än när man ska köpa mjölk.” Ingen tycker att kroppsspråk och icke-verbal kommunikation är oviktigt för bibliotekarier. ”Jätteviktigt!”, tycker Gunnel och Hanna menar att ett ”professionellt förhållnings-sätt är bra att öva på”. Inger instämmer och menar också att ”kroppsspråket har en så stor betydelse för hur man känner sig bekväm och uppmärksam”.

Andra svarstillfället

När informanterna fått tid att tänka efter lite svarar de flesta fortfarande ’ja’, eller ’ja, absolut’ på denna fråga. Några svar utvecklas lite mer, bland annat menar Camilla att det beror på vilken typ av biblioteksarbete man utför: ”En person som katalogiserar på BTJ kan vara en utomordentligt skicklig bibliotekarie utan att tänka på den icke-verbala kommunikationen. Medan en som dagligen möter barn och vuxna i sitt arbete måste ha ett medvetet förhållningssätt till bemötande i stort.” Inger och Frida tar upp hur viktigt det är att ge ett gott bemötande särskilt till människor som kanske inte är vana biblioteksbesökare. ”[...] biblioteken är främmande miljö för många som verkligen skulle kunna dra nytta av våra tjänster och om då vi som människor skapar ett motstånd för besökarna så förhindrar vi dem att nå den kunskap som biblioteken ska tillhandahålla”, menar Frida.

Reflektion

Camillas kommentar om att det finns olika typer av biblioteksarbete är betydelsefull. Det är naturligtvis i mötet med besökare som den icke-verbala kommunikationen är särskilt viktig och det är den situationen som står i fokus i den här uppsatsen. Intervjusvaren ger uttryck för att icke-verbal kommunikation är en viktig beståndsdel i bibliotekariers yrkeskompetens, vilket överensstämmer med Svensk Biblioteksförnings rekommendationer.¹²⁹ Även resultaten i de två kvalitativa studier jag rapporterat om tidigare visar på detta.¹³⁰ De flesta av mina informanter har arbetat länge inom yrket och har skaffat sig en gedigen erfarenhet av kontakt med besökare. De vill medverka till att biblioteken upplevs välkomnande av alla och inte

¹²⁹ Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete.

¹³⁰ Karlsson, G (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*; Radford, M. L. (1998), ”Approach or Avoidance?”.

en plats som skrämmer bort grupper av människor. Det är tydligt att de är måna om att ge besökarna ett gott bemötande och menar att för att kunna göra det behövs kunskaper om kroppsspråk och icke-verbal kommunikation i hög grad. Ingen menar att det är oviktigt eller oväsentligt utan tvärtom en kunskap som ingår i en bibliotekaries yrkeskompetens.

5.3.7 Övningarna

Vad tyckte deltagarna om övningarna? Var det någon övning som upplevdes som mer relevant än de andra? Vid utformandet av övningarna försökte jag anpassa dem till bemötandesituationen på bibliotek och strävade efter att göra dem så anpassade för bibliotekarier som möjligt.

Första svarstillfället

Här visade det sig att rollspelsövningarna upplevdes som bäst av deltagarna. De flesta har tagit upp dessa övningar. I rollspelsövningarna improviserades olika sätt att bemöta besökare och det blev tydligt för deltagarna hur ett gott respektive dåligt bemötande kan se ut och hur det kan kännas för besökaren. Inger menar att alltför kort tid ägnades åt dessa övningar, de kunde utvecklats mer.

Andra övningar som nämns av flera är andnings- och röstövningar. ”Ett bra sätt att hamna ’i’ kroppen som ju är redskapet”, är en åsikt. ”Andningen ska jag fortsätta använda mig av vid pressade situationer”, skriver Hanna. Anitas åsikt är att den allra första övningen, den som illustrerar relationen mellan icke-verbal och verbal kommunikation, tydliggjorde hela poängen med kursen.

Andra svarstillfället

Rollspelsövningarna nämns i de flesta svaren även denna andra gång. Till exempel säger Frida: ”Rollspelet kändes i kroppen, alltså man fick känna obehaget av ett oväntat bemötande.” Birgitta har samma åsikt och säger: ”Jag tyckte att övningen där vi spelade bibliotekarie och kund var särskilt bra. Det blev så tydligt hur ditt bemötande kan göra kunden arg, lugn eller osäker.” Röstövningarna och avslappningsövningarna nämns också återigen av en del. Camilla som inte hann med denna fråga vid förra svarstillfället tyckte att följande var bäst: ”övningarna för att få axlar och ansikte att slappna av.”

Reflektion

Att rollspelsövningarna ’gick hem’ så fullständigt överraskade mig lite, jag var rädd för att deltagarna skulle uppleva det som pressande att ’spela teater’ och utföra improvisationer. Men så blev det alltså inte, vilket ger mig bekräftelse på att Goffmans dramaturgiska sociologi och Deweys ’learning by doing’ lämpar sig väl som underlag för kunskapsinhämtande av det här slaget. Praktiskt taget alla deltagare upplevde att olika sätt att bemöta besökare illustrerades på ett sätt som gav ’aha-

upplevelse'. Deltagarna uppger att det dåliga beteendet kändes i kroppen och att det blev tydligt hur man genom sitt icke-verbala beteende påverkar besökarens sinnesstämning. Detta är exempel på den känslans smitta som omtalades i avsnitt 2.1.2. Det blev uppenbart för mig redan under kursen att dessa övningar väckte igenkänning och viktiga insikter, vilket alltså också bekräftas av svaren i frågeformulären.

Rollspelsövningarna gav mest prov på beteenden som är viktiga för *initieringen*. Det blev väldigt tydligt hur viktigt det är att bibliotekarien tar initiativ till kontakt och bekräftar närvaron av besökaren med olika kroppsliga uttryck som att titta upp, le och vända sig mot den som närmar sig. Negativt beteende demonstrerades också genom att 'bibliotekarien' nonchalerade 'besökaren', hade en tråkig och ointresserad min och blick, trummade otåligt med fingrarna på bordet. Deltagarna rapporterar om hur obehagligt detta kändes både för den som spelade besökare och för dem som tittade på

Jag blev också lite överraskad över responsen på andnings- och röstövningarna som är en typ av övningar som behöver göras ofta och regelbundet för att egentligen ha någon effekt. Men jag tolkar det som att övningarna ändå gav deltagarna en känsla av vilka uttrycksmöjligheter vi har i våra röster, och hur andningen påverkar hela kroppen, vilket är viktigt för att kunna vara avspänd i både kropp och röst. Det är ju något som betonas som betydelsefullt av både Svensk Biblioteksförning och i de två kvalitativa studierna jag refererat till tidigare.¹³¹ *Kontextens* inverkan i form av personella resurser blir också uppenbar i detta sammanhang, med tanke på att stress och hur man sitter eller står påverkar både andning och avspänning och därmed också rösten. Tekniska hjälpmedel som ergonomiskt utformade bord och stolar, samt headset för telefonarbete är alltså viktigt för att man ska kunna arbeta med den icke-verbala kommunikationen på ett optimalt sätt.

5.3.8 Kan man träna icke-verbala kommunikation?

Är icke-verbala kompetens något man över huvud taget kan lära sig eller är det något vissa bara har? Visst verkar det vara så att en del människor är bättre på att tolka andras icke-verbala signaler, känsligare för vad andra sänder ut, och visst kan man lägga märke till att en del är mer kroppsligt uttrycksfulla än andra. Frågan jag ställde till deltagarna gällde om träning på detta område behövs eller är helt onödigt, det kanske är medfött eller kommer naturligt när man arbetar i ett serviceyrke.

¹³¹ Svensk Biblioteksförnings webbsida > Material > Material/Böcker > Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete; Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*; Radford, M. L. (1998), "Approach or Avoidance?"

Första svarstillfället

”Det behövs”, svarar Diana lakoniskt. Träning är bra och behövs, om inte annat så för att få en påminnelse, tycker de flesta. Att man behöver bli medveten om de signaler man sänder ut betonas av flera, med medvetenhet följer möjligheten att förändra sitt beteende om det skulle behövas. ”Man behöver bli medveten om sin egen icke-verbala kommunikation och vad den sänder ut för signaler”, anser Ellen. Visst finns det naturbegåvningar, menar Gunnel, ”men det bör gärna ingå i vår grundutbildning också.” I detta sista instämmer några av de andra: ”Ska ingå i någon mån i basutbildningen!”, menar Anita och Hanna säger: ”Jag tror träning är ett bra sätt. Speciellt om man är ny i yrket.”

Andra svarstillfället

”En del behöver mer träning och andra mindre träning. Vi är ju olika”, konstaterar Hanna och det sammanfattar de flestas åsikter i detta andra frågeformulär. Några menar också att man lär sig genom yrket och genom umgänge med andra människor: ”Vi har lärt oss icke-verbal kommunikation i socialt samspel med andra människor”, som Birgitta uttrycker det. Men, fortsätter hon ”det finns också en del människor som inte har anammat icke-verbal kommunikation av sig själva utan behöver träning i den”. ”Träning behövs för att man ska bli varse hur man faktiskt själv agerar och inte minst hur det kan kännas att bli bemött på olika sätt”, tycker Ellen och Frida menar: ”Grunderna tror jag kommer naturligt hos de flesta, men att använda kroppen och rösten som redskap i kommunikation kan nog tränas upp.” Vissa delar kommer naturligt, enligt Camilla, men ”andra delar måste man öva på. Vilka delar är olika för olika personer.” Anita anser att även för dem som är bra på icke-verbal kommunikation kan det vara nyttigt att få lite nya tips. Med träning av det egna beteendet lär man sig även ”att ’läsa av’ sin omgivning bättre”, anser Gunnel.

Reflektion

Kanske är det här en självklar fråga, att det finns individuella skillnader i icke-verbal kompetens, vilket också de flesta deltagare påpekar. Vi är ju olika, som Hanna säger. Tydligt är ändå att deltagarna ser vikten av att träna sin icke-verbala förmåga, både för att träna de sidor man är mindre bra på och för att bli påmind om hur viktigt ett bra bemötande är. Alla är olika, men alla kan ha nytta av att träna sina kroppsliga uttryck.

Att icke-verbal kompetens är en förmåga som kan tränas upp har ju framkommit tidigare genom bland andra Riggio och Dumbleby & Burton.¹³² Flera av mina informanter håller med om detta och anser också att undervisning i kropps-

¹³² Riggio, R. E. (2006), ”Nonverbal Skills and Abilities”, s. 80; Dumbleby, R. & Burton, G. (2002), *Kommunikation är mer än ord*, s. 69f.

språk borde ingå i grundutbildningen. Som Annemaree Lloyd påpekar ligger tonvikten i de flesta akademiska utbildningar på det intellektuella och bokliga stoffet.¹³³ Detta förefaller också vara informanternas erfarenheter och de efterlyser alltså mer praktisk undervisning på grundutbildningen. Jag tror att det också behövs som fortbildning, när man har erfarenhet av arbetet och lättare kan relatera till verkligheten och se den omedelbara nyttan i kontakten med låntagare.

5.3.9 Hur kan man lära sig icke-verbal kommunikation?

Med nästa fråga ville jag veta deltagarnas åsikter om praktiska övningar som ett sätt att tillägna sig kunskap om icke-verbal kommunikation. Är grundläggande skådespelarövningar av den här typen ett bra sätt att bli bättre på sitt kroppsspråk? Har deltagarna förslag på andra inlärningsmetoder?

Första svarstillfället

Här svarar de flesta att de tycker att praktiska övningar är ett bra sätt för den här typen av inläring. ”Svårt att få det att kännas i kroppen annars”, anser Frida. Som alternativ eller komplement föreslås videoinspelning, där man kan se sig själv och andra och få möjlighet att analysera sitt beteende. Anita tar upp att tiden var för kort, att mer tid hade behövts för att riktigt kunna utveckla övningarna så att man kunnat se vilket bemötande man får om man ändrar sitt beteende. Hon efterlyser också praktiska tips och knep i ”hur man behärskar sina känslor, dvs. ’jag är förbannad, måste verka neutral’, hur lyckas man med det.”

Andra svarstillfället

Vid det andra frågetillfället utvecklas svaren ytterligare, det märks att deltagarna tänkt mer på övningarna under den tid som gått. Många påpekar att kursen var kort, mer tid hade behövts för att gå vidare i övningarna och utveckla dem mer. Mer tid för rollspelen för att ”se hur det som man gör påverkar kundens reaktion och kan byta strategi om den första strategin inte fungerar”, menar till exempel Anita. Det är tydligt även i denna fråga att rollspelen satt djupast spår. Att göra övningar praktiskt är positivt, men även att filma övningarna eller filma autentiska situationer så att man får möjlighet att se sitt eget beteende, tycker flera vore bra. Exempelvis säger Birgitta: ”Praktiska övningar är väldigt bra. Ett annat sätt skulle kunna vara att filma sig själv i autentiska situationer och studera inspelningen i grupp för att lära sig mer.” det är även Fridas åsikt: ”Jag tror att det vore bra att få se sig själv på film, faktiskt. Obehagligt möjligen, men kanske nödvändigt för att varsebli de små nyanser i kroppsspråket som man kanske själv är omedveten om

¹³³ Lloyd, A. (2010), ”Corporeality and practice theory”, under rubriken Introduction.

och som till exempel kan tänkas uppstå i referenssamtalet över disk och vid skärm.”

Reflektion

Viktigt att ha i åtanke här är att båda frågeformulären besvarades efter kursen och att det naturligtvis avspeglas i svaren. Den upplevelse som kursen utgjorde för deltagarna måste följaktligen hållas i minnet vid bedömningen av deltagarnas positiva respons på övningarna. Givetvis hade det varit intressant att jämföra svar erhållna före respektive efter kursen. I det här fallet bedömde jag det emellertid som viktigt att intervjupersonerna inför besvarandet av frågeformulären hade en gemensam kunskapsbas angående de icke-verbala komponenterna för att kunna göra adekvata jämförelser mellan svaren. En annan viktig aspekt att ta i beaktande är det bortfall av deltagare som skedde. Av de cirka sexton som förväntades delta kom endast nio. En fråga man måste ställa sig är om det var de på förhand redan positivt inställda som deltog, medan de negativa uteblev.

Med dessa reservationer i åtanke är det ändå obestriddigt att upplevelsen och responsen kunde ha blivit en helt annan än den blev. Att skådespelarelever tycker om att spela teater och improvisera vet jag av erfarenhet, mer osäker var jag på reaktionerna från den här gruppen. Ingen i denna grupp bibliotekarier är negativ, en del är mer fåordiga, men alla tycker att speciellt rollspelsövningarna var mycket tankeväckande och efterlyser mer av samma vara.

Jag ville pröva om praktiska övningar i Deweys och Goffmans anda kunde vara en framkomlig väg att för att höja bibliotekariers icke-verbala kompetens, vilket jag anser mig ha fått bekräftelse på genom deltagarnas svar. Med dessa avspännings-, andnings- och röstövningar samt enkla rollspelsövningar ville jag uppmärksamma betydelsen av kroppen i informationsarbetet, som Lloyd menar vara viktigt, och det har uppenbarligen upplevts som meningsfullt och berikande av deltagarna i min kurs.

Att använda sig av film är egentligen det enda alternativ som föreslås av deltagarna och det är naturligtvis mycket bra att få tillfälle att se sig själv och bli varse signaler som man kanske är omedveten om att man sänder ut och på det viset bli ännu mer medveten om sin kropp och dess uttrycksmöjligheter. Filminspelning skulle kunna användas vid rollspelsövningar av den här typen, men man skulle naturligtvis också kunna spela in autentiska situationer och därmed få möjlighet att studera sitt beteende.

Intressant är också att en av deltagarna berör något som jag identifierar som Ronald E. Riggios *regulation/control*.¹³⁴ Hon efterlyser strategier för att kontrollera sina känslor i pressade situationer. Detta bibliotek ligger i ett ganska lugnt område, men ändå nämnde deltagarna problem med störande och onyktra besökare

¹³⁴ Riggio, R. E. (2006), ”Nonverbal Skills and Abilities”, s. 79-95.

och andra situationer som kräver att man behärskar sina känslor. Riggio och andra menar ju att man kan bli skickligare på sina icke-verbala förmågor och att kontrollera sina känslor är en av dem. Frågan är bara hur. Den här kursen var alltför kort för att det skulle bli tydligt, men jag menar att övningarna i hållning/avslappning/andning/röst, övningarna 4-7, på sikt ger redskap för bättre självbehärskning. Att kunna styra sin andning så att den blir lugn, ha kontroll på röst och kropp är något man lär sig genom dessa övningar och det bidrar till att man även kan vinna större kontroll över sina känslor.

5.3.10 Övriga synpunkter

Slutligen fanns också utrymme för deltagarna att skriva ner eventuella ytterligare tankar om kursen och icke-verbal kommunikation. Det var naturligtvis intressant för mig att få andra synpunkter, kanske saker som jag inte tänkt på, och som de med sin större erfarenhet av biblioteksarbete kunde ha.

Första svarstillfället

Alla svarade inte på denna fråga, men förutom att flera återigen gav positiv respons på kursen i allmänhet togs några intressanta saker upp som jag inte fokuserat så mycket på i kursen. Anita nämner kulturskillnader som en viktig aspekt på icke-verbal kommunikation. Hon menar att det finns saker att diskutera både vad gäller biblioteksmedarbetare och besökare med annan kulturell bakgrund. Hon hade vid samtalen som uppstod under kursen tagit upp frågan om hur en bibliotekarie klädd i burka kan kommunicera icke-verbalt och hur man inom biblioteken ska ställa sig till sådana medarbetare. Gunnel tar upp några saker som bara berördes som hastigast på kursen. Hon betonar lyssnandets roll och påpekar att det är viktigt att lära sig ”läsa av sin låntagare” och att ge feed-back.

Frida gör en viktig sammanfattning av kursen med orden: ”För vissa människor är biblioteken den nödvändiga länken mellan vilja till kunskap och kunskapen, så bemötandet är oerhört viktigt för människors informationstillgång.”

Andra svarstillfället

Inte så många har något att tillägga vid detta andra svarstillfälle. Ellen tycker emellertid att kursen varit väldigt rolig och att det är viktigt att fortlöpande ta upp frågor om bemötande, ”det finns alltid saker att förbättra”. Frida anser att det var bra ”att bli uppmärksam på kroppen eftersom den ju är en så stor del i vårt arbete”. Hon tycker emellertid att tiden var för kort, att det blev för ytligt. Hon nämner också genusaspekten och anser att det kan vara värt att uppmärksamma och åskådliggöra skillnaden på bemötande gentemot kvinnor respektive män.

Reflektion

Förutom positiva omdömen på kursen är det framförallt tre olika aspekter på icke-verbal kommunikation som tas upp av deltagarna som skulle kunna vara värda att belysa: kulturella skillnader, lyssnandet/avläsandet och genusaspekten. Det var frågor som inte speciellt fokuserades under kursen. Kulturella skillnader pratade vi lite om i samband med *proxemik* och Anita initierade dessutom en diskussion om burkor. Lyssnandet eller avläsandet av andra, talade vi också bara lite svepande om eftersom kursen mer lade tonvikten på utsändandet än på tolkandet av signaler, det vill säga mer på *encoding* än på *decoding*. Jag menar dock att i takt med att man blir bättre på och mer medveten om sina egna icke-verbala signaler, blir man också mer lyhörd för andras och därmed mer uppmärksam och mer inkännande och lyssnande. Gunnel tar upp feedback, vilket bland annat kan vara det som inom icke-verbal forskning kallas återkoppling. Det betyder att man under *samtalet* visar att man lyssnar och är engagerad genom att nicka, humma, ta ögonkontakt med mera. Att vara lyhörd, visa att man är engagerad och intresserad är enligt mig kärnan i icke-verbal kompetens och det som alla övningarna under kursen syftar till.

Att det är dags för kroppens inträde i utbildning och arbete i biblioteksvärlden poängteras genom det Frida säger: ”Jag tycker att det var bra att få ett tillfälle att bli uppmärksam på kroppen eftersom den ju är en stor del i vårt arbete”.

6. Slutdiskussion

I det här kapitlet ska jag utifrån mina inledande frågeställningar och de teoretiska utgångspunkter som presenterades i kapitel 3 diskutera de resultat jag kommit fram till i min undersökning.

6.1 Inledning

På *YouTube* finns ett videoklipp som visar en kvinna som läser högt från en papperslapp på ett för mig främmande språk.¹³⁵ Jag hör hennes röst och jag ser hennes kroppsspråk, men jag förstår inte orden. Detta klipp är ämnat att spräcka myten om Albert Mehrabians 7-38-55-regel och illustrerar tydligt att orden är viktiga som informationsbärare. Det stämmer alltså inte, som många föreläsare och andra som ägnar sig åt icke-verbal kommunikation hävdar, att information huvudsakligen förmedlas via rösten och kroppsspråket. Det var heller inte vad Mehrabian kom fram till i sin forskning. Vad han däremot visade var att våra icke-verbala signaler är viktiga för hur vi uppfattas av andra människor och att om kroppsspråket säger något annat än orden vinner oftast kroppsspråket mest tilltro.¹³⁶

Syftet med den här uppsatsen har varit att undersöka betydelsen av kroppsspråk och icke-verbal kompetens i bibliotekariens yrkesutövning och med Erving Goffmans dramaturgiska sociologi (se avsnitt 3.4.1) som teoretisk ram har jag velat pröva möjligheten att höja denna kompetens genom en kurs i icke-verbal kommunikation bestående av grundläggande skådespelarövningar. Ett annat syfte med uppsatsen har varit att undersöka några bibliotekariers syn på och erfarenheter av icke-verbal kommunikation och deras attityder till den kurs vi genomförde tillsammans.

Annemaree Lloyd menar att det nu är på tiden att vi uppmärksammar kroppen och dess betydelse i informationsarbete. Den uppdelning i kropp och själ, praktik och teori och övervärderingen av det intellektuella, som så länge varit förhärskande i vår del av världen och framförallt inom akademisk utbildning, är enligt henne olycklig. Hon har utforskat kroppens betydelse i arbetslivet och menar att det är

¹³⁵ *YouTube*, gå till: Albert Mehrabian's Mythology

¹³⁶ Mehrabian, A. (1971), *Silent messages*, s. 40-56.

viktigt att uppmärksamma att vi inte bara arbetar med intellektet, vi arbetar också med våra kroppar.¹³⁷

Detta gav mig stöd för antagandet att praktiska övningar med kroppen behövs för att träna kroppsspråk och icke-verbala färdigheter. Det räcker inte att bara tala om vikten av denna kompetens eller att läsa om den i policydokument och riktlinjer. Man behöver med sin egen kropp pröva och känna olika kroppsliga uttryck, befästa kunskapen i kroppen, för att bli medveten om och utveckla sin uttrycksförmåga. Detta är också i överensstämmelse med John Deweys teori om *learning by doing*, som säger att vissa saker lär man sig bäst genom praktiskt utövande (se avsnitt 3.4.2).

För att pröva mitt antagande beslöt jag mig alltså för att utarbeta en kurs i icke-verbal kommunikation, i Goffmans anda bestående av grundläggande skådespelarövningar. Med hjälp av mina tidigare erfarenheter inom musik och teater utarbetade jag övningar som avsåg att pröva ett tänkbart sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning och att tillhandahålla redskap och strategier särskilt anpassade för bibliotekarier för att utveckla denna färdighet.

6.2 Icke-verbal kommunikation: en viktig beståndsdel i bibliotekariens yrkesroll

En av mina inledande frågeställningar i denna uppsats gällde huruvida icke-verbal kommunikation anses vara en viktig beståndsdel i bibliotekariens yrkeskompetens. Som bakgrund till denna undersökning fanns konstaterandet att begreppet *bemötande* allt oftare används som ett led i arbetet med att förbättra servicen på biblioteken. Genom böcker, policydokument och kurser kan man se att en bemötandekompetens efterfrågas alltmer i strävan att biblioteken och bibliotekarierna ska bli bättre på att möta människor och deras behov i dagens samhälle.¹³⁸ Begreppet bemötande kan innebära många saker, men att icke-verbala signaler spelar en stor roll visas bland annat genom Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete, se avsnitt 3.3.1, och de två kvalitativa studier som presenterades i avsnitt 3.3.2.

Vi människor blir ständigt bedömda utifrån vårt kroppsspråk och människor bildar sig en uppfattning om oss utifrån hur vi beter oss, som Albert Mehrabian visat (se avsnitt 2.1.1). Kroppsspråk och icke-verbala signaler kan till och med avgöra om en kontakt överhuvudtaget inleds mellan bibliotekarie och besökare, som Marie L. Radford fann i sin undersökning som redovisades i avsnitt 3.3.2. ”Det beror på minen hos den som sitter i informationsdisken om man vill ta kontakt

¹³⁷ Lloyd, A. (2010), “Corporeality and practice theory”, passim.

¹³⁸ Se t. ex. Sundström, K. (2008), *Bemötande på bibliotek*.

eller ej”, säger en av informanterna i Gunilla Karlssons magisteruppsats, som också redogjordes för i avsnitt 3.3.2.¹³⁹ Ja, det har till och med visats, som Denis Grogan rapporterar, att bibliotekariens kompetens och skicklighet i sitt yrkesutövande ofta bedöms utifrån kroppsspråket.¹⁴⁰

Därmed blev det tydligt för mig att icke-verbal kommunikation ingår som en viktig del i bibliotekariens yrkeskompetens och i min undersökning fick jag också genom kursdeltagarnas svar på frågeformulären detta bekräftat. Som jag visat i kapitel 5 uppvisade kursdeltagarna stor medvetenhet om kroppsspråkets betydelse i bemötandet och därmed i yrkesrollen. De ser icke-verbal kommunikation som ett viktigt led i arbetet och menar att man behöver vara icke-verbalt kompetent för att vara en bra bibliotekarie.

Härmed har jag fått svar på min fråga. Både genom litteraturen och genom mina informanternas utsagor kan det anses fastlagt, att icke-verbal förmåga ingår i ett gott bemötande och därmed är en viktig beståndsdel i bibliotekariens yrkeskompetens.

6.3 Komponenter i icke-verbal kommunikation

Efter att ha konstaterat att icke-verbal förmåga verkligen ingår i bibliotekariens yrkeskompetens uppkom frågan hur man blir icke-verbalt kompetent. Tanken på att utforma en kurs väcktes. Men för att kunna göra det måste jag först få svar på frågan vilka icke-verbala komponenter som är viktiga i den typ av sociala interaktioner som förekommer på ett bibliotek.

I biblioteksrelaterad litteratur som behandlar icke-verbal kommunikation talas det oftast om icke-verbala signaler i samband med referensamtal. Flera sådana exempel gavs i avsnitt 2.2. Genom de texter som presenterades i avsnitt 3.3.1 och 3.3.2 växte emellertid hos mig en förståelse fram för att det delvis är olika icke-verbala signaler och beteenden som är viktiga i olika situationer i biblioteksarbetet.¹⁴¹ Mycket viktigt är beteendet redan innan en kontakt har etablerats mellan bibliotekarie och besökare. I detta, som jag kallat *initieringen* (se avsnitt 3.3.2), är det bibliotekariens ansvar att se till att besökaren känner sig välkommen och inbjuden att ta kontakt. Jag fann att bibliotekarien bör uppmärksamma en annalkande besökare, lyhört bilda sig en uppfattning om huruvida denne vill ha kontakt eller inte och tydligt visa att besökaren är välkommen och sedd. De icke-verbala komponenter som visade sig vara viktigast i denna initiering var lyhördhet, ögonkontakt, att le, att nicka, att överhuvudtaget göra en rörelse mot besökaren.

¹³⁹ Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*, s. 54.

¹⁴⁰ Grogan, D. (1992), *Practical reference work*, s. 105.

¹⁴¹ Svensk Biblioteksförnings rekommendationer; Radford, M. L. (1998), ”Approach or Avoidance?”; Karlsson, G. (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen*.

Mina informanter rapporterar om att det inte känns bra om en besökare kommer fram till informationsdisken och frågar om han/hon stör. Om det uppstår pauser vid arbetet i informationsdisken är det naturligt att bibliotekarien sysselsätter sig med andra uppgifter och då kan denna fråga uppkomma. Jag fann, genom bland andra Ross et al., att med kunskap om icke-verbala signaler kan bibliotekarien, trots arbete med annat, vara lyhörd för besökare som närmar sig och därmed genast titta upp från sitt arbete och initiera en kontakt.¹⁴² Några av kursdeltagarna uppvisade kunskap på detta område, medan andra genom kursen tillägnade sig strategier att höja sin kompetens.

När väl kontakt etablerats uppstår det jag kallat *samtalet* (se avsnitt 3.3.2), som inte behöver vara ett referenssamtal utan här inbegriper jag alla de situationer som uppstår efter att kontakten inletts. Beroende på omständigheten och längden på mötet är delvis andra komponenter aktuella här. Förutom ögonkontakt, leende och lyhördhet kan nu röst, samtalsstrategier och uppmärksamhetssignaler komma i fråga. Proxemik, som innebär avstånd/närhet och nivåskillnader mellan människor, gester och kroppskontakt är andra faktorer som kan bli aktuella, liksom den tid man ägnar sin samtalspartner. Även vid den här längre kontakten är bibliotekariens ansvar stort och det är viktigt att vara medveten om att vi, som Riggio och Goleman menar (se avsnitt 2.1.2), smittar andra med vårt kroppsspråk och att vi på så sätt kan skapa en god stämning och ge besökaren en positiv upplevelse av mötet.

Jag fann också att *kontexten* har stor betydelse för utfallet av den icke-verbala kommunikationen (se avsnitt 3.1). Med detta menar jag bibliotekets fysiska inredning och de arbetsredskap bibliotekarien använder sig av. I Goffmans terminologi benämns detta fasad och rekvisita (se avsnitt 3.4.1) och bibliotekets fysiska utformning kan ses som ett bemötande i sig. Besökaren ska känna sig välkomnad in i biblioteksrummet och informationsdiskens placering och höjd samt möjlighet för besökare att sitta är faktorer att ta i beaktande. Vridbara datorskärmar underlättar kommunikationen mellan bibliotekarie och besökare och kan ge en positiv upplevelse av att man arbetar tillsammans. Headset vid telefonarbete är ytterligare ett viktigt verktyg som medverkar till bibliotekariens möjlighet att kommunicera på ett icke-verbalt optimalt sätt. Organisatoriska aspekter och personella resurser har betydelse för den icke-verbala kommunikationen genom bland annat tidskomponenten. Det ger en mycket positiv signal om bibliotekarien kan arbeta utan stress och ge besökaren tillräckligt mycket tid.

Undersökningen visade också att det delvis är olika komponenter beroende på om man arbetar med barn eller vuxna. Kursdeltagarna rapporterar om att kroppskontakt och närhet är vanligare i arbetet med barn och att man använder rösten för

¹⁴² Ross, C. S., Nilsen, K. & Dewdney, P. (2002), *Conducting the reference interview : a how-to-do-it manual for librarians*, kap 2.

att till exempel ta kontroll över en kritisk situation. Att placera sig på samma nivå som barn uppges också vara viktigt.

I och med detta har frågan om vilka icke-verbala komponenter som är viktigast i ett gott bemötande på bibliotek besvarats och dessa komponenter skulle kunna sammanfattas i engagemang och intresse där ögonkontakt, leende och lyhördhet är några av de viktigaste signalerna.

6.4 Hur kan man arbeta med icke-verbal kompetenshöjning?

Undersökningen har alltså hittills visat att icke-verbal kommunikation ingår som en viktig del i bibliotekariens yrkesroll och även vilka icke-verbala komponenter som är mest aktuella för att kunna ge besökare ett bra bemötande. I detta avsnitt behandlas frågan om hur man kan gå till väga för att höja den icke-verbala kompetensen och om en sådan kompetenshöjning överhuvudtaget behövs.

Med kunskap om de icke-verbala komponenterna i bakgrunden beslöt jag mig för att utforma den kurs som gavs till nio bibliotekarier i en av Stockholms kranskommuner i syfte att undersöka om detta var ett möjligt sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning. Erving Goffmans analys av yrkeslivet och arbetsplatsen med hjälp av teatertermer (se avsnitt 3.4.1) och John Deweys teori om inläring (avsnitt 3.4.2) föranledde mig att utifrån mina tidigare erfarenheter inom musik och teater utforma några grundläggande skådespelarövningar speciellt anpassade för att kännas relevanta för bibliotekarier.

Men först var det viktigt att undersöka vad kommunikation i allmänhet och icke-verbal kommunikation i synnerhet är. Shannon & Weavers välkända kommunikationsmodell *sändare — signal — mottagare*, som presenterades i avsnitt 3.1 och Riggios icke-verbala kommunikationsmodell *encoding — decoding — regulation/control*, som jag skrev om i avsnitt 2.1.2, blev viktiga utgångspunkter i arbetet. Genom dessa två modeller blev det tydligt att min undersökning skulle fokusera på *sändaren* och de signaler som sänds ut, alltså *encoding*. En förutsättning var förstås också att den icke-verbala förmågan över huvud taget är en förmåga som går att öva upp, vilket omtalas av bland andra Jennerich & Jennerich (se avsnitt 2.2) Dimpleby & Burton (avsnitt 3.1) och framförallt av Riggio, vars arbete rör icke-verbal skicklighet.

Kursen inleddes med några övningar som ville illustrera relationen mellan det verbala och det icke-verbala språket. Betydelsen och styrkan i de icke-verbala signalerna blev mycket tydlig i dessa övningar. Vid dubbla budskap vinner det icke-verbala språket mest tilltro, vilket visats av bland andra Mehrabian (se avsnitt 2.1.1). Därefter följde några avspännings-, hållnings-, andnings- och röstövningar som syftar till att befria kroppen från onödiga spänningar och vinna kontroll över våra kroppsliga uttrycksmöjligheter i enlighet med Riggios *regulation/control*.

Slutligen bestod kursen av några enkla rollspelsövningar för att demonstrera och tydliggöra olika icke-verbala beteenden i bemötandet. Sammantaget var syftet med övningarna att hitta och undersöka möjliga verktyg för att bli icke-verbalt skickligare, att bli medveten om de icke-verbala signalerna och vinna kontroll över dem så att man verkligen sänder ut de signaler man vill sända ut.¹⁴³

Informanternas svar på frågeformulären visade en stor medvetenhet om icke-verbala komponenter, men även att en viss form av specialisering verkade vanlig. Alla hade inte tillgång till hela registret, man hade specialiserat sig på en eller ett fåtal icke-verbala uttryckssätt, något som skulle kunna avhjälpas med någon form av utbildning. Att så skedde gavs också prov på i denna undersökning.

I min undersökning framkom att kursdeltagarna anser att icke-verbal kompetenshöjning behövs. Visserligen kan behoven se olika ut hos olika människor, en del är mer icke-verbalt begåvade än andra, men med träning kan alla bli bättre anser mina informanter. Skicklighet i icke-verbal kommunikation är en förmåga som behövs för att vara en kompetent bibliotekarie, enligt informanterna, som dessutom menar att utbildning av detta slag borde finnas på bibliotekariers grundutbildning. Med denna undersökning har jag pekat på ett möjligt sätt att arbeta med denna färdighet och att praktiska övningar av den typ som ingick i kursen visade sig vara en effektiv form för icke-verbal kompetenshöjning.

6.5 Deltagarnas åsikter om kursen i icke-verbal kommunikation

I föregående avsnitt presenterade jag min kurs som ett möjligt sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning. Vad ansåg kursdeltagarna om den typ av praktiska övningar som ingick i kursen?

Det var inte på något sätt självklart för mig hur dessa övningar skulle tas emot av kursdeltagarna. Jag var rädd för att det skulle kännas främmande och kanske till och med skrämmande att 'spela teater' i improvisationer och rollspel. Möjligtvis ligger här en förklaring till det bortfall av deltagare som skedde. Från början hade det sagts att cirka sexton skulle delta men det blev till slut endast nio. Jag måste ställa mig frågan om de som uteblev kanske hyste sådana negativa känslor inför övningar av det här slaget och att resultatet hade blivit ett annat om alla deltagit. Gensvaret på övningarna från de som deltog var emellertid mycket positivt och kursdeltagarnas svar på frågeformulären visar tydligt att de uppskattade övningarna och att de gärna skulle vilja ha mer utbildning av samma slag.

Speciellt rollspelsövningarna vann gehör. Att spela upp små enkla improvisationer som visade på olika bemötandebeteenden upplevdes av deltagarna som

¹⁴³ Samtliga övningar presenteras i avsnitt 5.2.1.

mycket avslöjande och belysande. När ett dåligt bemötande spelades upp blev det uppenbart både för 'skådespelarna' och för åskådarna hur illa det kan vara. Kursdeltagarna menade att det dåliga bemötandet 'kändes i kroppen', det blev nästan smärtsamt tydligt. Att se dessa situationer iscensatta upplevdes som mycket upplysande av deltagarna, man fick en 'aha-upplevelse'.

Rollspelsövningarna fick alltså ett mycket positivt mottagande och kändes angelägna för deltagarna för att belysa den icke-verbala kommunikationen i olika situationer. Det vi mest hann med att öva var situationer av *initiering*. Fler och längre övningstillfällen skulle ge möjlighet att genom rollspel titta närmare på längre kontakter och beteenden som är viktiga i *samtalet*. (begreppen presenterades i avsnitt 3.3.2). Mer fördjupning och utveckling av denna typ av övningar efterfrågades också av kursdeltagarna.

Övningarna i andning, avspänning, röst och hållning är övningar som på sikt bidrar till att lära känna sig själv och vinna större kontroll över sina kroppsliga uttrycksmöjligheter, alltså Riggios *regulation/control* (se avsnitt 2.1.2). Dessa övningar var också uppskattade av deltagarna och några svar gav bevis för att man till exempel blivit medveten om de uttrycksmöjligheter vi har med våra röster. Med hjälp av övningar av den här typen kan man också, som Riggio visat, bli bättre på att kontrollera sina känslor. Man kan till exempel genom att behärska andningsteknik behålla lugnet i upprörda situationer och inte låta känslorna ta överhanden. Medvetenhet och kontroll bidrar till att förhindra att oönskade känslor pyser ut och avslöjar till exempel irritation eller otålighet, det som Grogan kallar 'leakage' (se avsnitt 2.2).

Svaren på frågeformulären visar alltså att det var rollspelsövningarna som uppskattades mest av deltagarna. Ett sätt att gå vidare med detta, och något som påtalades av några deltagare, skulle vara att använda sig av filminspelning för att ge var och en tillfälle att se sig själv agera och därmed bli än mer medveten om sitt eget beteende. Med mer tid och upprepade övningstillfällen skulle dessa övningar kunna utvecklas och fördjupas, något som deltagarna efterlyser. Emellertid står det klart att till och med en så här liten insats bidrog till att väcka deltagarnas uppmärksamhet på den icke-verbala kommunikationen och till och med bibliotekarier med mycket lång yrkeserfarenhet fick impulser att förbättra och utveckla sina icke-verbala signaler. För mig blev det ett bevis för att den här typen av praktiska övningar i Deweys och Goffmans anda mycket väl lämpar sig för att träna denna viktiga kompetens i bibliotekariens yrkesroll.

Att mina informanter anser att icke-verbal kommunikation är mycket viktigt i arbetet och är en färdighet som behöver tränas och dessutom är något som saknas i utbildningen till bibliotekarie har redan konstaterats. Det positiva mottagande som kursen fick ger ett mycket tydligt resultat på denna undersökning: Praktiska övningar av den här typen med grundläggande skådespelarövningar är ett väl fungerande sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning.

6.6 Övriga lärdomar

Kursen hade formen av 'situated learning', ett begrepp lanserat av Lave & Wenger (se avsnitt 5.2). Den hölls alltså i lokaler där kursdeltagarna arbetar och som var bekanta för dem. Detta bidrog dels till att deltagarna kände sig hemma och kunde arbeta avspänt med övningarna och också till att göra övningarna än mer angelägna och direkt kopplade till arbetssituationen. Såsom visats i undersökningen var rollspelsövningarna särskilt uppskattade av deltagarna och att de utspelade sig vid informationsdisken i deras eget bibliotek bidrog till den autentiska känslan.

Inläringen hade också en form där alla deltog och bidrog med sina erfarenheter i samtal under kursens gång (se avsnitt 5.2). Detta ser jag också som mycket värdefullt, att mer erfarna delar med sig och ger tips till mindre erfarna medarbetare och att man lär av varandra. Det visade sig också vid analysen av kursdeltagarnas svar på frågeformulären att åtminstone ett exempel på denna typ av kunskapsinhämtning skedde. Man tog intryck av varandra och av de övningar vi gjorde tillsammans och deltagarna fick impulser att pröva nya uttryckssätt i sitt arbete.

Det blev en mycket varm och lekfull stämning under kursen. Det ger mig en indikation på att övningar av den här typen, där man rör på sig, andas och prövar sin röst tillsammans samt agerar inför varandra också kan bidra till ett bättre klimat i arbetsgruppen. Man lär känna varandra på ett nytt sätt, gemenskap och samarbetsglädje ökar. Detta kan ses som en bonuseffekt och bidrar säkert också till ökad kreativitet i arbetsgruppen. Ännu en effekt är friskare och gladare medarbetare i och med att övningarna leder till befrielse från onödiga spänningar i kroppen, med bättre kroppshållning och bättre andning.

6.7 Framtida forskning

Ytterligare utbildning och mer fördjupning av övningarna efterfrågas alltså av mina informanter. Det skulle också kunna vara föremål för framtida forskning att studera effekterna efter en längre kurs bestående av upprepade övningstillfällen. Intressant vore att undersöka hur länge effekten av sådan här undervisning varar. Tillämpas kunskaperna bara en kort tid efter inläring och glöms sedan bort, eller förändras beteendet långsiktigt?

Andra ämnen för framtida forskning inom området, och som deltagarna också föreslog, är icke-verbal kommunikation i relation till kulturella aspekter och genusaspekter. En av informanterna tog upp frågan om kroppsspråk och beslöjning. Hur kan en bibliotekarie klädd i burka eller niqab kommunicera med besökare? Hur bemöts besökare från skilda kulturer? Vad beträffar genusaspekten var det bara kvinnor som deltog i min kurs, det var inget medvetet val utan får väl sägas spegla ett rådande förhållande. Hade resultatet blivit annorlunda om män deltagit i under-

sökningen? Kommunicerar manliga och kvinnliga bibliotekarier icke-verbalt på olika sätt? Bemöts manliga och kvinnliga besökare på olika sätt?

6.8 Slutligen

Att det finns behov av undervisning i bemötande och icke-verbal kommunikation ger mina informanter tydligt uttryck för och jag har med denna undersökning pekat på ett exempel på hur sådan kompetenshöjning skulle kunna åstadkommas. Utfallet av denna undersökning måste ses som mycket positivt utifrån de svar jag fått från kursdeltagarna. Jag är medveten om att de resultat jag fått fram i mångt och mycket är beroende av personlighet, både hos mig och kursdeltagarna och även situationen i allmänhet vid kurstillfället och att det är svårt, för att inte säga omöjligt, för någon annan att upprepa denna undersökning på exakt samma sätt. Jag anser ändå att jag fört forskningen framåt genom att jag presenterat och pekat på ett sätt att med hjälp av grundläggande skådespelarövningar arbeta med kompetenshöjning på det viktiga område som icke-verbal kommunikation på bibliotek utgör.

Jag har med detta arbete velat uppmärksamma och lyfta fram kroppens betydelse i bibliotekariens yrkesroll. Deltagarna i min kurs ger mig stöd för vikten av detta och i deras utsagor finner jag flera exempel på att de instämmer i Lloyds citat i uppsatsens titel: "...it is time to bring the body back into the information field."

7. Sammanfattning

Icke-verbal kommunikation och kroppens betydelse i bibliotekariens yrkesutövning har varit föremål för undersökning i denna uppsats. En utgångspunkt för arbetet var att begreppet bemötande används allt flitigare på biblioteken i strävan att sätta användaren i centrum och öka tillgänglighet och attraktivitet. Med talet om bemötande följer också en insikt om att det krävs en bemötandekompetens bland bibliotekarier. Denna kompetens är något som ofta tas för givet, men som liksom all annan kompetens behöver den utvecklas och underhållas. Icke-verbal kommunikation utgör en mycket stor del i ett gott bemötande, vilket bland annat framgår av Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete. Ett syfte med den här uppsatsen har varit att undersöka ett sätt att höja den del av bemötandekompetensen som utgörs av den icke-verbala kommunikationen.

Med utgångspunkt i Erving Goffmans teorier som ser på social interaktion med hjälp av teatertermer och med John Deweys teori om *learning by doing*, som säger att vissa saker lär man sig bäst med praktiska övningar, utformades en kurs bestående av grundläggande skådespelarövningar för att undersöka om detta kunde vara ett bra sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning. Annemaree Lloyds tankar om kroppens betydelse i yrkeslivet var också viktiga som utgångspunkt.

För att utarbeta övningarna i kursen inleddes arbetet med att göra en kartläggning av vad kommunikation, och i synnerhet icke-verbal kommunikation, egentligen är. Det stod klart att arbetet skulle komma att handla om bibliotekarien som sändare, inte så mycket som mottagare och tolkare, av icke-verbala signaler. Komponenterna ingående i begreppet icke-verbal kommunikation med särskild relevans för sociala interaktioner av den typ som försiggår på bibliotek identifierades genom den studerade litteraturen. De komponenter jag fann mest relevanta skulle kunna sammanfattas i orden engagemang, intresse och lyhördhet och jag fann också att delvis olika signaler är betydelsefulla i olika situationer på biblioteket. I *initieringen*, innan kontakt ens etablerats, är viktiga signaler från bibliotekariens sida ögonkontakt och leende, att på något sätt med kropp och ansiktsuttryck uppmärksamma den besökare som närmar sig och visa att denne är välkommen. Vid en längre kontakt, det jag kallat *samtalet*, träder även andra betydelsefulla komponenter in som röst, samtalsstrategier, proxemik och tid. Även kroppskontakt kan vara viktigt i vissa fall, speciellt i arbete med barn. Den fysiska *kontextens* betydelse för den icke-verbala kommunikationen blev också tydlig. Bibliotekets inredning, placering och höjd på

diskar och stolar samt arbetsverktyg som vridbara datorskärmar och headset till telefonen spelar stor roll för bibliotekariens möjlighet att arbeta på ett icke-verbalt optimalt sätt.

Utifrån kunskapen om icke-verbala komponenter utformades kursen och presenterades för nio folk- och skolbibliotekarier som efter genomgången kurs besvarade två frågeformulär med intervjufrågor om icke-verbal kommunikation och sina upplevelser av kursen. Kursen inleddes med några övningar som syftade till att klargöra relationen mellan verbalt och icke-verbalt språk, därefter utfördes några avspännings-, hållnings-, andnings- och röstövningar som befriar kroppen från onödiga spänningar och ökar medvetenheten om och förmågan att uttrycka sig icke-verbalt. Slutligen genomfördes några enkla rollspelsövningar som illustrerade olika sätt att bemöta besökare på.

Mottagandet av kursen blev mycket positivt. Deltagarna uppvisade redan från början en stor medvetenhet om betydelsen av icke-verbala signaler i arbetet, men undersökningen pekar på att det finns luckor och deltagarna uttryckte också ett behov av utbildning på området. Med praktiska övningar har jag tillhandahållit verktyg och strategier för att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning och befästa kunskap om icke-verbal kommunikation i kroppen. Resultatet av undersökningen visar att grundläggande skådespelarövningar av den här typen är ett effektivt sätt att arbeta med icke-verbal kompetenshöjning.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

I författarens ägo

Kursdeltagarnas svar på Frågeformulär 1, februari 2011

Kursdeltagarnas svar på Frågeformulär 2, februari 2011

Tryckt material

Allwood, Jens (1980), *Ickeverbale kommunikation: en översikt*. Papers in anthropological linguistics, Nr 2. Göteborg. URL:

<http://www.ling.gu.se/~jens/publications/docs001-050/019.pdf> [2011-04-25].

Argyle, Michael (1969), *Social interaction*. Methuen's Manuals of modern psychology: London: Methuen & Co Ltd.

— (1984), *Kommunikation mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.

Birdwhistell, Ray L. (1960), "Kinesics and communication", i *Explorations in communication: an anthology*, red: Edmund Carpenter & Marshall McLuhan. Boston: Beacon Press.

Denscombe, Martyn (2009), *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Dewey, John (1999), *Demokrati och utbildning*. Göteborg: Daidalos.

Dimberg, Ulf, Thunberg, Monika & Grunedal, Sara (2002), "Facial reactions to emotional stimuli: Automatically controlled emotional responses", i *Cognition and emotion*, 2002, 16 (4), s. 449-471. Finns som e-tidskrift.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (2002), *Kommunikation är mer än ord*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Fast, Julius (1992), *Kroppsspråk på arbetsplatsen*. Stockholm: Svenska dagbladet.

Ekman, Paul, webbsida, URL: <http://www.paulekman.com> [2011-04-25].

Fiske, John (1990), *Kommunikationsteorier: en introduktion*. Nyreviderad uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

- Fridlund, Alan J. & Russell, James A. (2006), "The Functions of Facial Expressions", i *The SAGE handbook of nonverbal communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Goffman, Erving (2009), *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts.
- Goleman, Daniel (1999), *Känslans intelligens och arbetet: emotionell intelligens och social kompetens i arbetslivet*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Google, URL: <http://www.google.se/> [2011-04-25].
- Gray, Heather M. & Ambady, Nalini (2006), "Methods for the Study of Nonverbal Communication", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Grogan, Denis (1992), *Practical reference work*. London: Library Association Publishing.
- Gullberg, Hjalmar (1985), *Dikter*. Stockholm: Norstedts.
- Jennerich, Elaine Z. & Jennerich, Edward J. (1987), *The reference interview as a creative art*. Littleton Colo.: Libraries Unlimited.
- Juhlin, Lotta (1999), *Den goda kommunikationen: rösten, kroppsspråket och retoriken*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson, Gunilla (2005), *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen: bibliotekariers och användares upplevelser av den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek*. Magisteruppsats i biblioteks- & informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, 2005:32.
- Kihlström, Eva (2006), *Karismakoden: sju vägar till ökad personlig utstrålning*. Stockholm: Forum.
- Knapp, Mark L. (2006), "An Historical Overview of Nonverbal Research", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Kvale, Steinar (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsen, Ann Kristin (2009), *Metod helt enkelt: en introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Gleerup.
- Leek, Susanne & Magnusson, Pernilla (2007), "...trevlig först och sedan kan man prata om det sakliga...": en studie om bemötande på folkbibliotek. Magisteruppsats i Biblioteks- & informationsvetenskap, Högskolan i Borås, Inst. Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, 2007:113.
- Linell, Per (1982), *Människans språk: en orientering om språk, tänkande och kommunikation*. 2. uppl. Lund: LiberFörlag.

- Lloyd, Annemaree, (2010), "Corporeality and practice theory: exploring emerging research agendas for information literacy", i *Information Research*, 15(3), Special supplement. Finns som e-tidskrift. Opaginerad.
- Lundgren, Ulf, P. (1998), "Dewey och progressivismen" i *Boken om pedagogerna*, red: Svedberg, Lars & Zaar, Monica. Stockholm: Liber
- McCardle, Ellen Steele (1974), *Nonverbal communication: for media, library and information specialists*. Communication science and technology. New York: M. Dekker.
- Mehrabian, Albert (1971), *Silent messages*. Belmont Calif.: Wadsworth Pub. Co. — webbsida, URL: <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html> [2011-04-25].
- Månson, Per (2007), *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Nationalencyklopedin*, webbversionen, URL: <http://www.ne.se/> [2011-05-05].
- Nilsson, Björn & Waldemarsson, Anna-Karin (1994), *Kommunikation: samspel mellan människor*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Patterson, Miles L. (2006), "The Evolution of Theories of Interactive Behavior", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Patterson, Miles L. & Manusov, Valerie (2006), "Nonverbal Communication: Basic Issues and Future Prospects", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*. red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Quintilianus, Marcus, Fabius (2002), *Den fulländade talaren*. Wahlström & Widstrands klassikerserie. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Radford, Marie L. (1998), "Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter" i *Library Trends*, Spring 98, Vol. 46 issue 4. Finns som e-tidskrift. Opaginerad.
- Remland, Martin S. (2006), "Uses and Consequences of Nonverbal Communication", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Riggio, Ronald E. (2006), "Nonverbal Skills and Abilities", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.
- Ross, Catherine S., Nilsen, Kirsti & Dewdney, Patricia (2002), *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*. London: Facet.
- Shakespeare, William (1984), "As you like it", i *The complete plays of William Shakespeare*. New York: Chatham River Press.
- Sundström, Karin (2008), *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Svensk Biblioteksforening. URL: <http://www.biblioteksforeningen.org/>[2011-05-05].

The SAGE Handbook of Nonverbal Communication (2006), red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.

Walther, Joseph B. (2006), "Nonverbal Dynamics in Computer-Mediated Communication", i *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*, red: Valerie Manusov & Miles L. Patterson. Thousand Oaks Calif.: Sage Publications.

Wikipedia, den engelska versionen. URL:http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page [2011-05-05].

YouTube, URL: <http://www.youtube.com/>[2011-05-05].

Bilaga 1 Frågor direkt efter kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation

Svaren kommer att användas i min masteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Uppsala universitet. Alla uppgifter kommer att presenteras anonymt.

Namn:.....

Är du folk- eller skolbibliotekarie?.....

Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?.....

1. Har du tidigare tänkt på kroppsspråket i samband med ditt arbete?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Här följer en lista med icke-verbala komponenter. Använder du dig medvetet av någon av dessa i ditt arbete?

a) Kroppshållning (axlar, huvudet, bröstet m.m.)

.....

.....

.....

.....

b) Ansiktsuttryck (ögon, ögonbryn, mun m.m.)

.....

.....

.....

.....

c) Gester (händer, armar m.m.)

.....

.....

.....

.....

d) Röst (tonläge, volym, betoningar, tempo m.m.)

.....

.....

.....

e) Rumsligt avstånd (hur nära man står eller sitter)

.....

.....

.....

.....

f) Beröring (kroppskontakt)

.....

.....

.....

.....

3. Har du tänkt på om du använder ditt kroppsspråk olika mot barn respektive vuxna?

.....

.....

.....

.....

.....

4. Har du funderingar kring hur arbetsmiljön påverkar kommunikationen med låntagare? (T.ex. om datorskärmen inverkar på kontakten, om du arbetar sittande eller stående, om du rör dig ute på golvet, möjlighet för låntagare att sitta)

.....

.....

.....

.....

.....

5. Tror du att du har användning av det du lärt dig på kursen i ditt arbete?

.....

.....

.....

.....

.....

6. Tror du att kursen kommer att påverka ditt sätt att bemöta besökare? I så fall hur?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Tror du att kursen kan leda till att du får en annan respons från besökare?

.....

.....

.....

.....

.....

8. Behöver man sådan här kunskap för att vara en bra bibliotekarie?

.....

.....

.....

.....

.....

9. Var det någon övning som du tyckte var särskilt bra?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Tror du att sådana här praktiska övningar är ett bra sätt att bli bättre på icke-verbal kommunikation? Kan du komma på något annat sätt?

.....

.....

.....

.....

.....

11. Behövs träning i icke-verbal kommunikation över huvud taget eller kommer det av sig självt?

.....

.....

.....

.....

12. Om du har några andra tankar kring icke-verbal kommunikation och kursen, skriv här:

Tack för din medverkan!

Elisabet Andersson

Bilaga 2 Frågor ca en vecka efter kurs i kroppsspråk och icke-verbal kommunikation

Svaren kommer att användas i min masteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Uppsala universitet. Alla uppgifter kommer att presenteras anonymt.

Namn:

Datum:

1. Har du tänkt mer på betydelsen av kroppsspråket efter kursen?

2. Här följer en lista med icke-verbala komponenter. Har du medvetet använt dig av någon/några av dessa i ditt arbete efter kursen?

a) Kroppshållning (axlar, huvudet, bröstet mm):

b) Ansiktsuttryck (ögon, ögonbryn, mun mm):

c) Gester (händer, armar mm):

d) Röst (tonläge, volym, betoningar, tempo mm):

e) Rumsligt avstånd (hur nära man står eller sitter):

f) Beröring (kroppskontakt):

3. Använder du ditt kroppsspråk olika mot barn respektive vuxna?

4. Har du tänkt vidare på hur arbetsmiljön påverkar kommunikationen med låntagare? (T.ex. om datorskärmen påverkar kontakten, om du arbetar sittande eller stående, om du rör dig ute på golvet, möjlighet för låntagare att sitta.)

5. Har du haft användning av det du lärde dig på kursen i ditt arbete?

6. Har du märkt att kursen har påverkat ditt sätt att bemöta besökare?

7. Har du märkt att du fått annan respons från låntagarna?

8. Behöver man sådan här kunskap för att vara en bra bibliotekarie?

9. Var det någon övning som du tyckte var särskilt bra?

10. Tycker du att den typ av praktiska övningar vi gjorde på kursen är ett bra sätt att bli bättre på icke-verbal kommunikation? Kan du komma på något annat sätt?

11. Behövs träning i icke-verbal kommunikation över huvud taget eller kommer det av sig självt?

12. Om du har andra tankar kring kroppsspråk och kursen, skriv här:

Tack för din medverkan!

Elisabet Andersson